

INFORME DE CONSULTORIA EMPRESARIAL



ANGIE CAROLINA MONDRAGON BABATIVA
MARGARITA ROSA CAMARGO MARRERO

EMPRESA
INVERSIONES MEREZ S.A.S



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2021

INFORME CONSULTORIA EMPRESARIAL

ANGIE CAROLINA MONDRAGON BABATIVA
MARGARITA ROSA CAMARGO MARRERO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANONIGO GALVIS
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2021

Autoridades Académicas

FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO O.P

Rector General

FRAY EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSE ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

FRAY RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Director trabajo de grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

JULIO ANDRÉS RAMÍREZ MORALES

Jurado

Villavicencio, abril 2021

Agradecimientos

Agradecemos de primera mano a Dios, el cual nos permitió culminar nuestra carrera de Negocios Internacionales brindándonos los conocimientos y habilidades adecuadas para nunca desistir ante nuestra meta de llegar a ser profesionales en lo que nos apasiona.

En segunda instancia agradecemos al apoyo incondicional de nuestros padres que siempre nos incentivaron a terminar nuestra carrera brindándonos su apoyo emocional como económico con el fin de no desfallecer en el proceso. Asimismo, le agradecemos infinitamente a los docentes de la Universidad Santo Tomás quienes contribuyeron a nuestro proceso profesional por medio de sus conocimientos y enseñanzas.

Contenido

	Pág.
Resumen	14
Introducción	16
Marco Político	17
Marco Legal	18
Marco Normativo	19
Marco Teórico	20
Marco Conceptual	21
Perfil de la empresa	22
Descripción de la consultoría	24
Metodología & Descripción de la Consultoría	25
Antecedentes de la Consultoría	26
Objetivos Generales y Específicos de la Consultoría	27
Diagnostico (Herramientas Gerenciales como DOFA, Canvas, otras)	28
Productos Para Entregar y Resultados	30
Resultados de las actividades	69
Propuesta de estrategias	71
Conclusiones	72
Referencias	73
Anexos	7

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz DOFA	22

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Ubicación geográfica Gamma IPS.	22
Figura 2. Descripción sobre la entrega de información de los objetivos y políticas al ingresar a la empresa.	30
Figura 3. Descripción sobre la información que reciben periódicamente los trabajadores en relación a los objetivos y políticas de la empresa.	31
Figura 4. Descripción sobre el criterio de cada de trabajador en las decisiones y ordenes implantadas en la empresa.	31
Figura 5. Descripción sobre si son delegadas las responsabilidades al interior del grupo de trabajo.	32
Figura 6. Descripción sobre si los trabajadores encuentran apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades por parte de sus superiores.	32
Figura 7. Descripción sobre si los trabajadores reciben retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo.	33
Figura 8. Descripción sobre si los trabajadores reciben las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.	34
Figura 9. Descripción las relaciones con los compañeros de trabajo.	34
Figura 10. Descripción sobre si los problemas laborales se solucionan entre los compañeros de trabajo.	35
Figura 11. Descripción sobre la confianza dentro del equipo de trabajo	35
Figura 12. Descripción sobre la participación en las decisiones que se toman dentro del trabajo y como éstas afectan.	36
Figura 13. Descripción sobre si toman decisiones sin consultar a su jefe.	36
Figura 14. Descripción sobre si para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.	37

Figura 15. Descripción sobre si recibe información sobre los acontecimientos dentro de la empresa.	37
Figura 16. Descripción sobre cuenta con los medios de comunicación adecuados para comunicarse con las demás áreas.	38
Figura 17. Descripción sobre la comunicación abierta con sus jefes y demás áreas	39
Figura 18. Descripción sobre si siempre que inicia un trabajo se tiene la claridad de cómo se va a realizar.	39
Figura 19. Descripción sobre si la información es comunicada de manera oportuna.	40
Figura 20. Descripción sobre si la información sobre las obligaciones y labores a realizar fueron suministradas.	40
Figura 21. Descripción sobre la recompensa por el cumplimiento de los objetivos.	41
Figura 22. Descripción sobre si dentro de la empresa se encuentran espacios para que los trabajadores compartan temas de interés.	41
Figura 23. Descripción sobre las actividades extra laborales.	42
Figura 24. Descripción sobre la satisfacción en el trabajo.	42
Figura 25. Descripción sobre si se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.	43
Figura 26. Descripción sobre la declinación del desempeño del equipo de trabajo.	44
Figura 27. Descripción sobre el óptimo desempeño del equipo de trabajo con respecto a sus responsabilidades.	44
Figura 28. Descripción sobre la incapacidad de resolver un problema en el equipo	45
Figura 29. Descripción sobre la necesidad de cambios dentro del equipo.	45
Figura 30. Descripción sobre falta de desempeño por parte del equipo en lograr sus objetivos.	46
Figura 31. Descripción sobre falta de desempeño por parte del equipo en lograr sus objetivos.	47
Figura 32. Descripción sobre una nueva estructura para el equipo de trabajo.	47

Figura 33. Descripción sobre las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo.	48
Figura 34. Descripción sobre el talento necesario para ayudar en un proyecto designado por el líder.	48
Figura 35. Descripción sobre la falta de respuesta en nuevos estándares.	49
Figura 36. Descripción sobre la falta de involucración por parte del líder anterior.	49
Figura 37. Descripción sobre las dificultades internas entre los miembros del equipo.	50
Figura 38. Descripción sobre si los colaboradores se sienten satisfechos con el trabajo realizado.	51
Figura 39. Descripción sobre si los colaboradores se sienten realizados con el trabajo realizado.	51
Figura 40. Descripción sobre si los colaboradores disfrutan realizando su trabajo.	52
Figura 41. Descripción sobre si los colaboradores realizan con desagrado su trabajo.	52
Figura 42. Descripción sobre si los colaboradores tienen la libertad de elegir como quieren realizar su trabajo.	53
Figura 43. Descripción sobre si cada colaborador es libre de elegir como solucionar los problemas relacionados con su trabajo.	53
Figura 44. Descripción sobre si cada colaborador tiene la oportunidad de proponer la forma en que va a realizar su trabajo.	54
Figura 45. Descripción sobre si los colaboradores tienen buena relación entre ellos.	55
Figura 46. Descripción sobre si hay compañerismo dentro de la empresa.	55
Figura 47. Descripción sobre si cuando hay un problema los colaboradores tienen la confianza de conversar sobre ello.	56
Figura 48. Descripción sobre si cuando se incorpora alguien nuevo los colaboradores lo integran al grupo.	56
Figura 49. Descripción sobre si los colaboradores se sienten parte de un mismo equipo.	57
Figura 50. Descripción sobre si los colaboradores unen esfuerzos cuando surgen problemas en el trabajo.	58

Figura 51. Descripción sobre si en la empresa se encuentra un ambiente agradable entre los compañeros.	58
Figura 52. Descripción sobre si el jefe trata a su equipo de manera humana.	59
Figura 53. Descripción del trato de los jefes hacia el equipo.	60
Figura 54. Descripción sobre si los jefes brindan apoyo a su equipo.	60
Figura 55. Descripción sobre si el jefe trata con indiferencia a su equipo.	61
Figura 56. Descripción sobre el trato del jefe hacia los colaboradores.	62
Figura 57. Descripción sobre si la empresa emplea incentivos.	62
Figura 58. Descripción sobre si los colaboradores tienen la posibilidad de ser beneficiados por el trabajo realizado.	63
Figura 59. Descripción sobre si la organización otorga estímulos.	63
Figura 60. Descripción sobre las diversas formas de recompensa.	64
Figura 61. Descripción sobre si cada colaborador realiza su trabajo con entusiasmo.	65
Figura 62. Descripción sobre si los colaboradores les agrada su trabajo.	65
Figura 63. Descripción sobre el esfuerzo de los trabajadores en el trabajo.	66
Figura 64. Descripción sobre la actitud el jefe para recibir propuestas.	67
Figura 65. Descripción sobre si en la organización los colaboradores reciben apoyo por parte del jefe.	67
Figura 66. Descripción sobre si al jefe se le dificulta guiar a su equipo de trabajo.	68

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Emco (Encuesta Escala Multidimensional de Clima Laboral)	75
Anexo 2. Encuesta Liderazgo	78
Anexo 3. Encuesta Clima Organizacional	84

Resumen

El presente trabajo muestra las labores que se realizaron en la empresa Inversiones Merez S.A.S – GAMMA IPS, de la ciudad de Villavicencio, una empresa dedicada al sector de la salud, quienes manejan servicios de primer, segundo y tercer nivel de complejidad, y que tiene sedes en el Meta, Casanare y San José del Guaviare.

El objetivo de esta consultoría empresarial se enfatizó en el área de Recursos Humanos también conocida como Talento Humano, con el fin de conocer, comprender y analizar las diferentes opiniones de los colaboradores de la empresa, para así poder dar seguimiento y recomendar soluciones a los errores o falencias encontradas.

Por lo anterior, esta consultoría permitió mostrar nuestras habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación, fue así que se logró diagnosticar y recomendar de la mejor manera.

Palabras claves: consultoría empresarial, talento humano – recursos humanos, sector salud.

Abstract

This work shows the work that was carried out in the company Inversiones Merez SAS - GAMMA IPS, of the city of Villavicencio, a company dedicated to the health sector, who handle services of first, second and third level of complexity, and that has offices in Meta, Casanare and San Jose del Guaviare.

The objective of this business consulting was emphasized in the Human Resources area, also known as Human Talent, in order to know, understand and analyze the different opinions of the company's collaborators, in order to be able to follow up and recommend solutions to errors or shortcomings found.

Therefore, this consultancy allowed us to show our skills and knowledge acquired throughout our training, it was thus that it was possible to diagnose and recommend in the best way.

Keywords: business consulting, human talent - human resources, health sector.

Introducción

Se sabe que la parte fundamental de las empresas es el capital humano debido al aporte intelectual que la conforma, este sistema de gestión de talento humano es primordial en una organización, es un proceso complejo en el que se selecciona, capacita, motiva, etc., a los colaboradores para que estos tengan un mejor desempeño en sus funciones.

La empresa inversiones Merez S.A.S – GAMMA IPS., es una empresa dedicada al sector de la salud ubicada en Villavicencio – META, y con sedes en: Acacias, Aguazul, Cumaral, Granada, Puerto Gaitan, Puerto Lopez, Restrepo, San Martin, San José del Guaviare, Tauramena, Villanueva, y Yopal. (GAMMA I.P.S, 2013)

Específicamente, GAMMA I.P.S. ofrece a la comunidad llanera, grupos empresariales públicos y privados; servicios de salud de primer, segundo y tercer nivel de complejidad y servicios especializados de salud ocupacional en el mejor centro de diagnóstico del departamento, con énfasis en programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud e implementación de los programas de salud ocupacional de acuerdo a las normas establecidas por el ministerio de protección social en Colombia, con calidad y eficiencia, logrando con ello el bienestar y mejorando la calidad de vida de todos nuestros usuarios y de la población en general. (GAMMA I.P.S, 2013)

Dicho lo anterior, para nosotras como estudiantes, realizar esta consultoría por medio de la Cámara de Comercio, en una empresa tan conocida en el sector de la salud, fue un reto y un gozo, ya que fue una oportunidad valiosa y que claramente nos aportó demasiado como futuras profesionales, ya que durante el proceso aprendimos, y le colaboramos a la empresa a mejorar desde los conocimientos adquiridos en la Universidad.

Marco Político

El Sistema de Seguridad Social es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos de que disponen la persona y la comunidad para mejorar la calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaben la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. (CHÁVEZ, 2005, p.307)

Marco Legal

La Ley 100 de 1993 ha propendido a la afiliación obligatoria de los trabajadores independientes al Sistema de Salud. La afiliación del trabajador independiente al Sistema de Salud es obligatoria, siempre y cuando sus ingresos mensuales sean superiores a un salario mínimo legal mensual vigente; y, además, cuando la duración del contrato sea superior a tres meses, tal como lo dispone el artículo 23 del decreto 1703 de 2002. (CHÁVEZ, 2005, p.310)

Artículo 152.OBJETO. Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en salud son regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención. (Chavarro Cadena, 2018)

Artículo 153. CALIDAD. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados e procedimientos y práctica profesional. (Roa Rojas, 2010, p.114)

Marco Normativo

Contexto Económico y Social

La reglamentación de la Ley 100 de 1993 ha sido extensa, contradictoria, y algunas veces decretos reglamentarios han modificado otros reglamentarios o los han subreglamentados. La Reforma de la Seguridad Social en Colombia se dio en un contexto socioeconómico marcado por la impronta de la apertura económica que inició en 1990 el gobierno de Virgilio Barco con su programa “Modernización de la economía colombiana” y que profundizó el gobierno de César Gaviria con la llamada “Revolución pacífica, modernización e internacionalización de la economía”. (RODRÍGUEZ MESA, 2017, p.61-62)

En Colombia el actual Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) surgió en 1993 con la promulgación de la Ley 100, la cual tuvo como objetivo brindar a todos los colombianos acceso a la atención básica en salud bajo los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad, pero también surgió con el fin de solucionar los problemas estructurales que presentaba el anterior sistema de salud. (ACOSTA, BECERRA, & MEJÍA, 2009, p.109)

Desde la promulgación de la Ley 100, de 1993, los usuarios del nuevo sistema de salud aumentaron el conocimiento de sus derechos, por ende, exigen mejor calidad y cumplimiento en estos servicios por parte de los profesionales de la salud, incluidos los de la Medicina. (RODRÍGUEZ CORNEJO & DEL PILAR CADENA AFANADOR, 2012, p.138)

En efecto la norma aplicada en Inversiones Merez – Gamma I.P.S se contiene en la ley 100 de 1993 ya que los objetivos de la empresa se basan en la ética profesional y calidad humana, buscando brindar a la comunidad una organización participativa, comprometida, ágil y receptiva buscando constantemente la calidad y excelencia en los servicios y productos que ofrece.

Marco Teórico

Según Douglas McGregor en su obra “El Lado Humano de las Organizaciones”, las teorías X y Y muestran dos formas de pensamiento, la teoría X afirma que los directivos creen que los empleados trabajan bajo amenazas, mientras que la teoría Y habla sobre como el líder sabe que, para que un trabajador sea eficiente se le debe permitir opinar y además se le debe brindar toda herramienta para un óptimo rendimiento. (McGregor, 2002)

McGregor después de sesenta años es reconocido como uno de los escritores humanistas más importantes del siglo XX y con mucha influencia en el tema de las relaciones humanas.

En la actualidad, las teorías X y Y son consideradas un referente en las ciencias administrativas, en la motivación y en el estudio de las relaciones interpersonales, principalmente cuando se da la relación jefe-colaborador. (MADERO-GÓMEZ & RACHEL RODRÍGUEZ-DELGADO, 2018, p.96)

Las personas obtienen una gran satisfacción de su trabajo y se enorgullecen de él, mientras que otros pueden verlo como una carga y simplemente trabajan para sobrevivir. Esta cuestión de la motivación ha sido estudiada por teóricos de la gestión y psicólogos sociales durante décadas, en un intento por identificar enfoques exitosos de la gestión. El estilo de gestión de cada gerente está fuertemente influenciado por sus creencias y suposiciones. (HATTANGADI, 2015, p.20)

Un factor importante para poder estudiar el comportamiento de las personas que trabajan en la empresa a parte de la satisfacción laboral es la motivación debido a que esto ayuda al crecimiento y desarrollo de los trabajadores en el aspecto profesional como personal que de alguna u otra forma afectan su realización en el trabajo, puesto que un trabajador satisfecho y motivado presentará mejores resultados. Por esta razón, la teoría X y Y va acorde al presente documento, asimismo en nuestra consultoría se analizó que la directriz de la empresa tenía ambas teorías, un 60% de la teoría X y un 40% de la teoría Y. Sin embargo, hoy en día las empresas implementan esta teoría combinada es decir 50% y 50%, para así poder obtener una mejor productividad.

Marco Conceptual

Nuestra consultoría se basó en el área de talento humano de la empresa Inversiones Merez-Gamma I.P.S esto con el fin de analizar cómo se encuentra el sistema de gestión de talento humano dentro de la empresa y analizar en qué se puede mejorar aún más. Asimismo, es importante resaltar que el aprendizaje organizacional es considerado como la medida en que los individuos aprenden nuevos procedimientos y mejoran sus técnicas ya que así obtendrán mejores resultados en sus labores y las empresas donde se desempeñan.

En una economía globalizada una de las ventajas competitivas de los países se centra en “la gente”, las exigencias de la globalización que determinan los cambios en el mercado laboral, han instado a las empresas y a las personas a ser más competitivos. Las organizaciones de hoy pueden utilizar el talento de sus miembros para afrontar los desafíos de manera más eficaz, asimismo, es importante indicar que a partir de la década de los 70, toma importancia la gestión del talento humano en el plano organizacional. (FAJARDO, FAJARDO, & PINTO, 2020, p.108)

Reyes Gaytán, G. y Bouzas Ortiz, J. A. (2019) afirman: “Administración de recursos humanos es la teorización desde la visión empresarial administrativa, ya sea pública o privada. La administración del talento humano (ATH) como expresión ideológica que pretende establecer convicción, con las características siguientes” (p.9).

- El talento humano debe ser administrado.
- El talento humano puede ser administrado.
- La confrontación de intereses entre la empresa y el trabajador está superada.
- En las anteriores condiciones, los sindicatos no son necesarios.
- Los trabajadores deben aceptar una administración bien realizada y someterse a ella.

El sistema de gestión del talento humano es el puente que relaciona el desarrollo organizacional, es el encargado de establecer las condiciones necesarias para que las personas crezcan integralmente dentro de la organización y aporten a la permanencia de la misma. (Aguirre, 2012, p.110)

Perfil de la empresa

Gamma IPS es una institución prestadora de servicios de salud, que nació en 1989 en la ciudad de Villavicencio, proyectando su cobertura a los departamentos del Meta, Casanare y Guaviare. Prestando servicios de primer, segundo y tercer nivel de complejidad, en las áreas de microbiología, microscopía, hematología, química sanguínea, inmunología y pruebas especiales.

Sus objetivos y directrices están basados en la ética profesional, la calidad humana, tecnología de punta y la libre competencia, siguiendo los lineamientos de la Constitución Colombiana de 1.991 y la Ley de Seguridad Social (Ley 100 de 1.993), donde se concibe la salud como un servicio público permanente lo cual obliga al Estado a participar en su financiación y prestación del mismo, como derecho colectivo, consagra sus principios rectores, el Sistema de Gestión compartida con participación privada y descentralizada por niveles de atención con colaboración de la comunidad. (I.P.S, 2018)

Ubicación

Carrera 40 Nro. 33B – 34 Villavicencio, Meta



Figura 1. Ubicación geográfica desde Google Maps. Google Maps (2021). Ubicación geográfica GAMA I.P.S. Adaptado de Google

Misión

GAMMA I.P.S. ofrece a la comunidad llanera, grupos empresariales públicos y privados; servicios de salud de primer, segundo y tercer nivel de complejidad y servicios especializados de salud ocupacional en el mejor centro de diagnóstico del departamento, con énfasis en programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud e implementación de los programas de salud ocupacional de acuerdo a las normas establecidas por el ministerio de protección social en Colombia, con calidad y eficiencia, logrando con ello el bienestar y mejorando la calidad de vida de todos nuestros usuarios y de la población en general.

Visión

GAMMA I.P.S., busca posicionarse y ser reconocida en los próximos tres años como I.P.S. líder en diagnóstico y servicios especializados en el área de salud ocupacional HSEQ (Higiene, Seguridad Industrial y Calidad) con la más avanzada tecnología y el mejor equipo humano y profesional, con calidez y oportunidad, para satisfacer las necesidades de todas aquellas empresas, Entidades del Estado y personas en particular que requieran de nuestros servicios en forma accesible, garantizando de esta manera el beneficio revertido en pro de su salud y bienestar, consolidándose como la mejor en su género en la Región.

Descripción de la consultoría

Descripción del área de trabajo

El área de talento humano está encargada de planear, coordinar, ejecutar y orientar sobre actividades de administración de personal, entrenamiento y formación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, basado en las políticas, directrices y normas legales de la empresa. (Citar).

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestras funciones eran claras, encontrar las falencias dentro de esta área para así poder determinar estrategias que permitieran un mejor rendimiento.

Actividades realizadas

Para poder dar un análisis preciso se realizaron tres (3) tipos de encuestas, aplicadas a un grupo de trabajadores (22) de la sede Villavicencio, cada actividad tenía un tema específico, la primera es acerca del Clima Organizacional, la cual representa la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral con los compañeros de trabajo y jefe; la segunda, sobre Liderazgo, esta es sobre la percepción de los trabajadores con respecto al liderazgo del jefe; y la última, es la EMCO (Escala Multidimensional de Clima Laboral), la cual es con el fin de conocer cómo se sienten los colaboradores realizando su trabajo dentro de la empresa y la relación entre los compañeros de trabajo., todas estas encuestas con el fin de obtener un informe detallado del clima laboral.

Metodología & Descripción de la Consultoría

El tema correspondiente de la consultoría fue el de Recursos Humanos o también conocido como talento humano, la tarea asignada fue la de diseñar un plan para mejorar esta área, pues la empresa quiere optar por una certificación de alta calidad en este ámbito, por lo que se tuvo que ser cuidadosos y detallados a la hora de realizar todos los procesos necesarios. Asimismo, los procesos realizados fueron explicados con total claridad y transparencia hacía los trabajadores de la empresa, con el fin de obtener mejoras en el talento humano a la hora de analizar los resultados obtenidos.

La metodología que se utilizó en este análisis es el método descriptivo debido a que este método se utiliza para organizar, analizar, generalizar y recoger los resultados de las observaciones dentro de la empresa. Del mismo modo dicho método nos permite la recopilación y presentación sistemática de los datos recogidos para dar una clara idea de la situación en la empresa.

(Zorrilla, 1986) afirma: “En el estudio descriptivo el propósito del investigador es describir situaciones y evento, esto es, decir cómo es y se manifiesta cierto fenómeno”.

Antecedentes de la Consultoría

Al comienzo de la consultoría se nos informó el motivo por el cual la empresa optaba por esta opción, y es que anteriormente esta participo por una certificación de alta calidad, específicamente en la norma ISO 9001:2015, la cual fue denegada puesto que el área de talento humano no cumplía con lo necesario.

La norma ISO, aplicada y extendida hoy en día a todas las actividades técnicas, industriales y comerciales, se define como «especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobada por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional». (Fernández, 2007, p- 22)

Según lo establecido en la NTC ISO 9001:2015: el pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos (Prada, 2018, p. 22-23)

Objetivos Generales y Específicos de la Consultoría

Objetivos Generales

Describir por medio de la aplicación de encuestas los procesos del talento humano en la empresa GAMMA IPS – Inversiones Merez S.A.S, identificando las falencias para así implementar recomendaciones a partir de los resultados obtenidos, con el fin de optimizar esta área.


Objetivos Específicos

- Evaluar el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.
- Analizar cuáles son las motivaciones de los trabajadores que los lleva a tener un buen desempeño dentro de la empresa.
- Proponer recomendaciones que se adecuen a la mejora del talento humano.

Diagnostico (Herramientas Gerenciales como DOFA, Canvas, otras)

Análisis DOFA

El siguiente análisis de la matriz DOFA se desarrolla de manera propia, mediante el resultado de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Inversiones Merez S.A.S – Gamma IPS.

<p>Matriz DOFA</p> 	<p>Debilidades (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mala comunicación - No se les brinda la oportunidad a los trabajadores de proponer como van a realizar sus labores. 	<p>Fortalezas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo que hacen. - Los trabajadores unen sus esfuerzos a la hora de resolver un problema.
<p>Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Responsabilidad Social 	<p>Estrategias (DO) <i>Vencer debilidades aprovechando oportunidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar el trabajo en equipo para implementar canales de 	<p>Estrategias (FO) <i>Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar la unión y satisfacción de

	<p>comunicación eficientes para mejor rendimiento entre todas las áreas.</p>	<p>los colaboradores para que cada vez el trabajo de estos se vea reflejado en la empresa.</p>
<p>Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencia con altos estándares de calidad en talento humano 	<p>Estrategias (DA)</p> <p><i>Reducir debilidades evitando amenazas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades para mejorar la comunicación entre líder y colaborador, para así mejorar la calidad del talento humano. 	<p>Estrategias (FA)</p> <p><i>Usar fortalezas para evitar amenazas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforzar la satisfacción de los colaboradores, para que así se vea reflejado a la hora de atención al cliente.

Figura 2: Análisis DOFA. Elaboración propia. Imagen obtenida de LinkedIn.com:

Productos Para Entregar y Resultados

Encuesta Clima Organizacional

CALIFICACION	PUNTUACION
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	2
INDECISO AFIRMACION	3
PROBABLEMENTE SI	4
DEFINITIVAMENTE SI	5

Resultados y Análisis

1- Pregunta & análisis:

Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma
22 respuestas

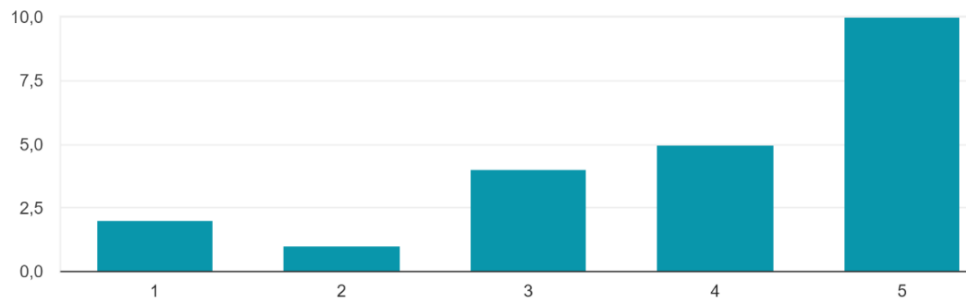


Figura 2. Descripción sobre la entrega de información de los objetivos y políticas al ingresar a la empresa. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2021)

Análisis

La empresa tiene un ítem muy importante a su favor puesto que a pesar de que algunos dicen no ser informados de políticas y objetivos de la empresa, la gran mayoría afirman que, si recibieron esta información como debía ser, dado que un colaborador informado y empapado de cómo y para dónde va la empresa, la hace mucho más suya, se involucra a fondo con la misma y su desempeño ira orientado de la mano de lo que busca la organización.

2- Pregunta & análisis:

La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.

22 respuestas

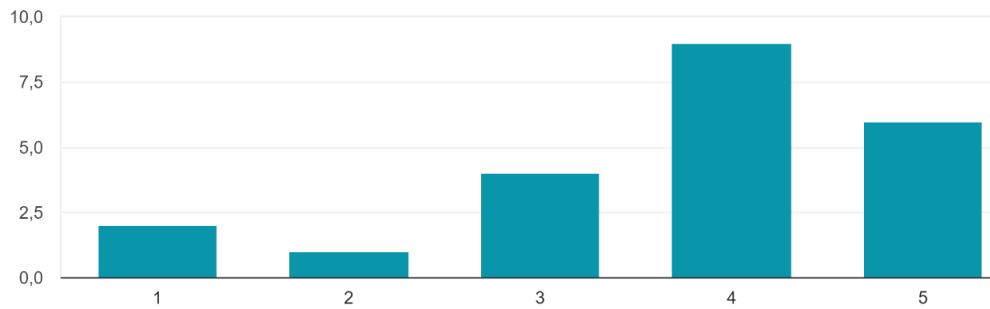


Figura 3. Descripción sobre la información que reciben periódicamente los trabajadores en relación a los objetivos y políticas de la empresa. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2021)

Análisis

Así como en el anterior punto, se observa que la mayoría de los trabajadores están conformes con la información recibida periódicamente, sin embargo, hay que tener en cuenta que el 31.8% siente que necesita más información acerca de esta, para estar más empapados del tema.

3- Pregunta & análisis:

La toma de decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio.

22 respuestas

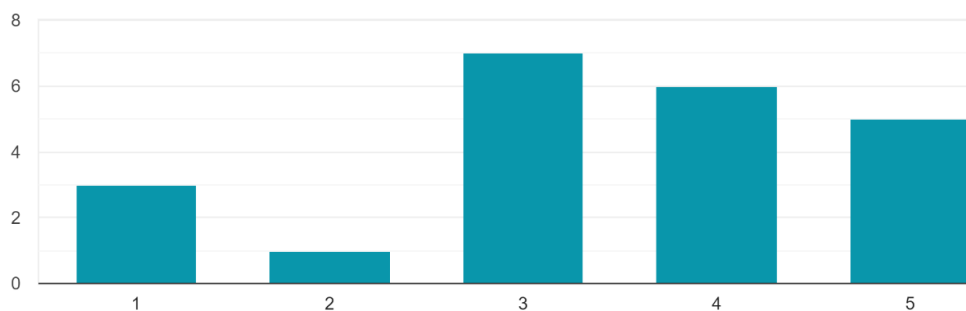


Figura 4. Descripción sobre el criterio de cada de trabajador en las decisiones y ordenes implantadas en la empresa. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

En este agregado se observa que no hay una respuesta clara, por lo que se deduce que hay ordenes o tomas de decisiones injustas según los colaboradores, ya que el 50% piensa que sí,

el 18.2% están en desacuerdo, y el 31.8% está en la mitad, es decir prefieren no opinar del tema.

4- Pregunta & análisis

Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo.

22 respuestas

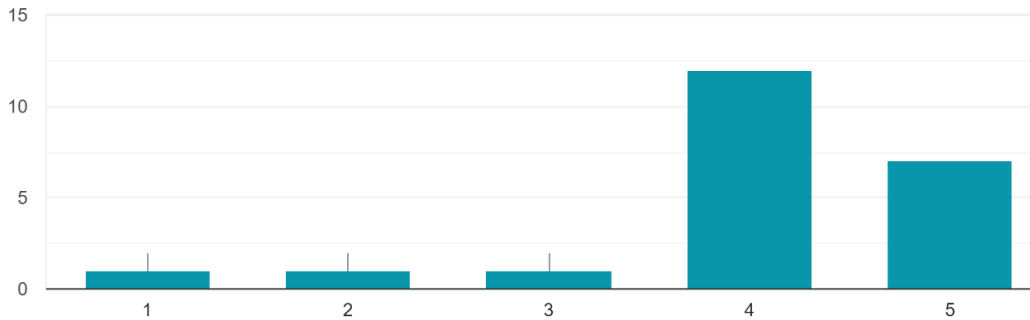


Figura 5. Descripción sobre si son delegadas las responsabilidades al interior del grupo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

En este punto se observa que el 86% de los colaboradores respondieron afirmativamente, por lo que se deduce que el LIDER en su función de delegar responsabilidades es bueno, es decir, que tiene claro lo que cada uno debe hacer.

5- Pregunta & análisis:

Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

22 respuestas

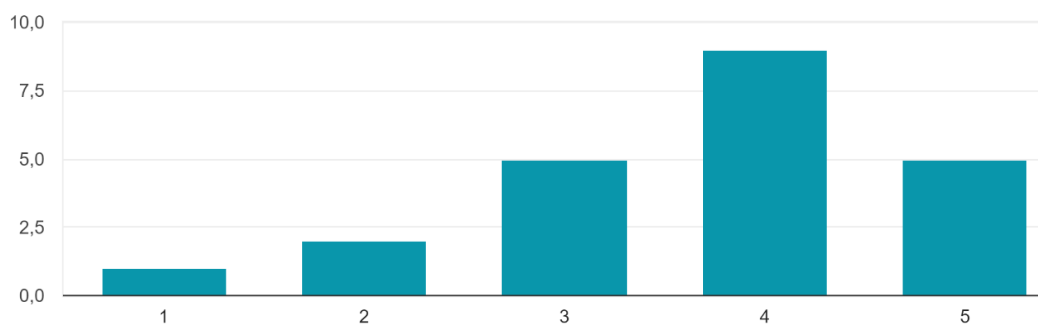


Figura 6. Descripción sobre si los trabajadores encuentran apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades por parte de sus superiores. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se considera que la relación JEFE-TRABAJADOR es buena, ya que más del 50% respondió afirmativamente a la pregunta, sin embargo, hay que tener en cuenta a los demás quienes no prefirieron opinar o que contestaron que no, alguna falla debe haber o algún inconveniente el cual debería solucionarse.

6- Pregunta & análisis:

Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo.

22 respuestas

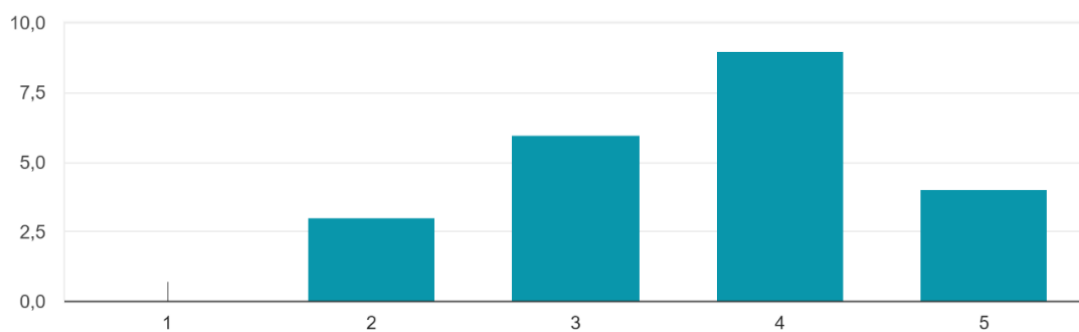


Figura 7. Descripción sobre si los trabajadores reciben retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se puede contemplar que, aunque la mayoría reciba retroalimentación sobre su desempeño, hay personas las cuales no son retroalimentadas exactamente el 13.6% y el 27.3% el cual solo es retroalimentado a veces, lo que quiere decir que hay que tener un mejor manejo en el control de retroalimentación, para que así cada trabajador pueda mejorar cada día en su cargo y así cada uno pueda tener un mayor rendimiento.

7- Pregunta & análisis

Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.
22 respuestas

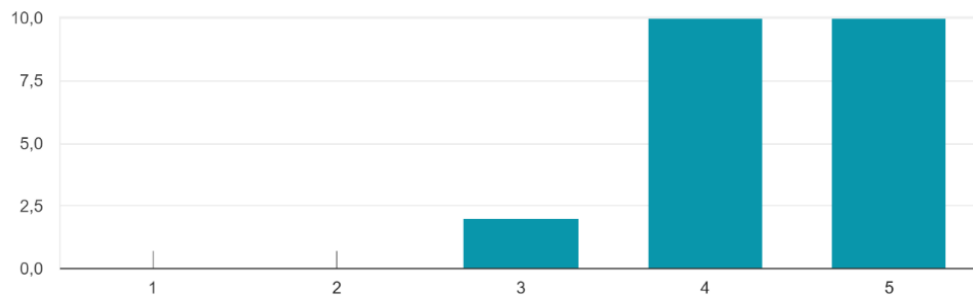


Figura 8. Descripción sobre si los trabajadores reciben las herramientas necesarias para optimizar su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Es claro que la mayoría del personal esta de acuerdo con que se le brindan las herramientas necesarias para la optimizacion de su trabajo, exceptuando un 9.3%, el cuall respondió que solo a veces le dan las herramientas necesarias.

8- Pregunta & análisis:

Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.
22 respuestas

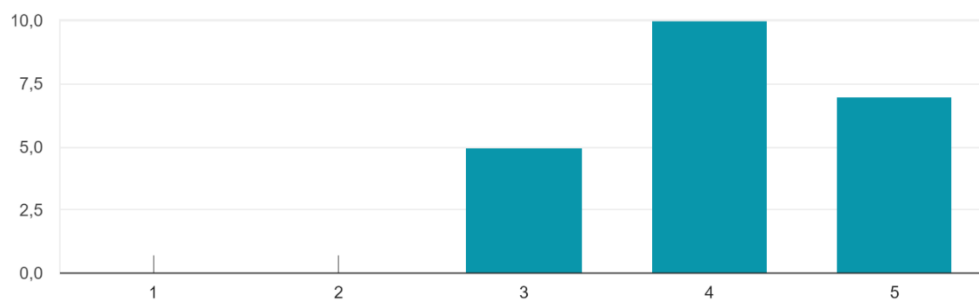


Figura 9. Descripción sobre si son buenas las relaciones con los compañeros de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Según lo anterior más del 70% tiene buenas relaciones con sus compañeros, por lo que se puede deducir que quienes contestaron que a veces es porque han de haber tenido alguna discusión mínima ya sea por el mismo trabajo o personal.

9- Pregunta & análisis:

Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo.

22 respuestas

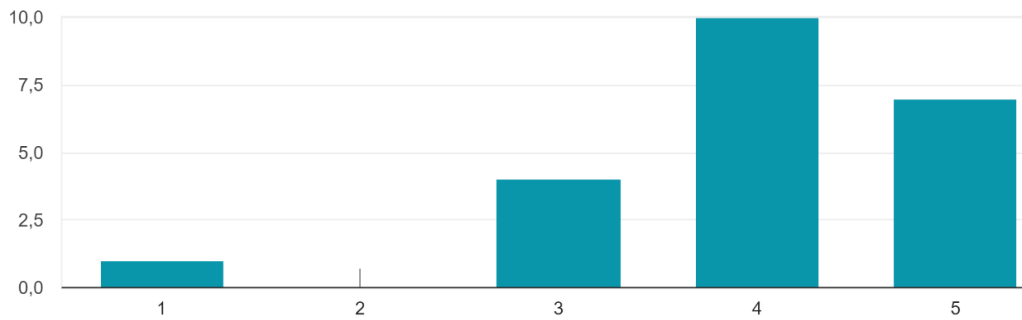


Figura 10. Descripción sobre si los problemas laborales se solucionan entre los compañeros de trabajo Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Con esto podemos entender porque en el anterior punto algunas personas contestaron que a veces no tienen buenas relaciones, pues ha habido problemas laborales, por lo que se debería tener en cuenta y solucionarlos en el momento, para que no arruine el ambiente del trabajo.

10- Pregunta & análisis

Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.

22 respuestas

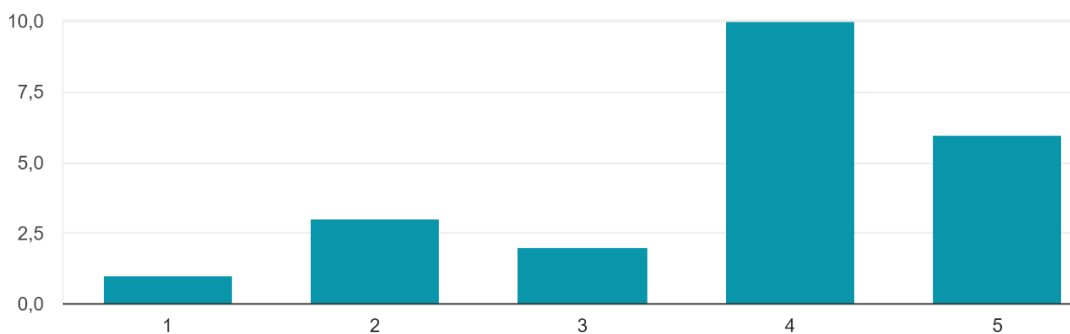


Figura 11. Descripción sobre la confianza que se encuentra dentro del equipo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Para este caso, en el cual el 27,2% opina que no hay confianza, se deberían hacer actividades de confianza, para que cada vez las relaciones entre los colaboradores mejoren.

11- Pregunta & análisis:

Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

22 respuestas

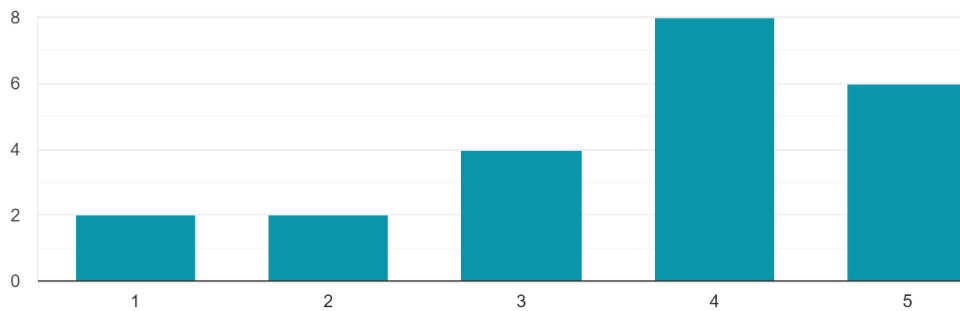


Figura 12. Descripción sobre la participación en las decisiones que se toman dentro del trabajo y como éstas afectan. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% considera que probablemente si participan en las decisiones que se toman y afectan el trabajo mientras que el 27.3% considera que definitivamente sí, y el resto opina que no, por lo tanto se observa que la mayoría está dispuesta a participar en las decisiones con el fin de que sea beneficioso para la organización como para ellos.

12- Pregunta & análisis:

Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

22 respuestas

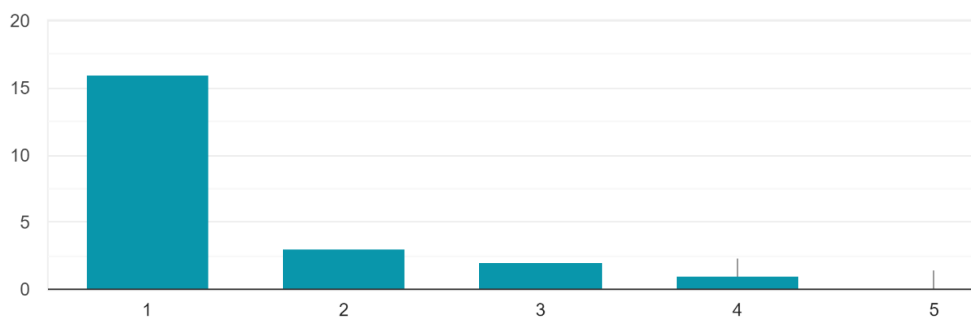


Figura 13. Descripción sobre si toman decisiones sin consultar a su jefe. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 72.7% considera que definitivamente no tomarían decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe, mientras que el 13.6% está indeciso en esta afirmación y el 9.1% probablemente

no lo haría por lo tanto se puede analizar que los colaboradores tienen respeto con las normas que establece la empresa y también su jefe.

13- Pregunta & análisis:

Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.
22 respuestas

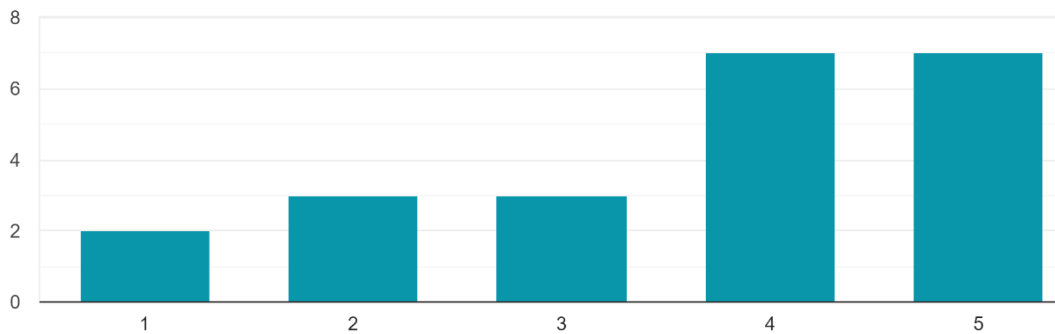


Figura 14. Descripción sobre si para realizar su trabajo el tiempo es suficiente. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Según lo anterior, se observa que, así como el 63.6% piensa que el tiempo es suficiente, existe el 36.4% a quienes el tiempo les parece poco, por lo que se puede deducir que el cargo que ocupan es de mayor demanda, lo que se podría hacer en este caso como solución es dividir cargar entre más funcionarios del mismo cargo para un mayor rendimiento.

14- Pregunta & análisis:

Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.
22 respuestas

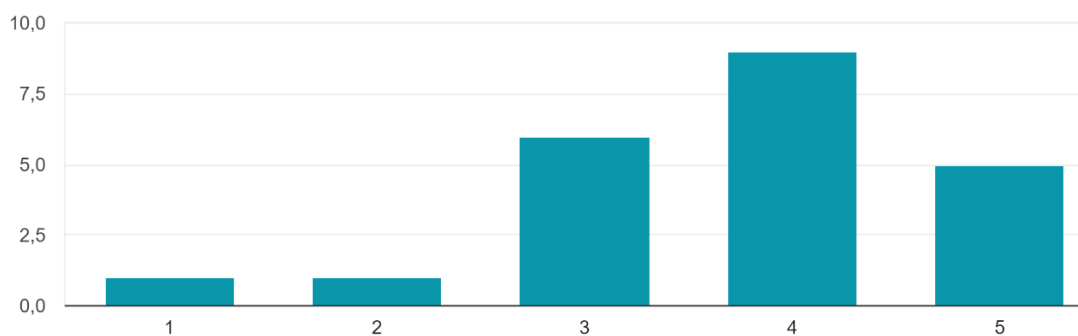


Figura 15. Descripción sobre si recibe información sobre los acontecimientos dentro de la empresa. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% probablemente si recibe información sobre los acontecimientos de la empresa, el 27.3% se encuentra en indecisa información mientras que el 22.7% definitivamente si recibe la información, por lo tanto, se puede analizar que la mayoría de los colaboradores están al tanto de lo que sucede en la empresa.

15- Pregunta & análisis:

Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.
22 respuestas

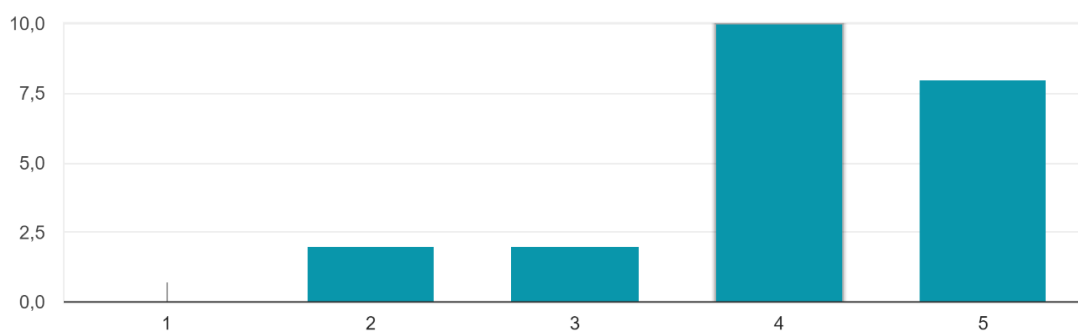


Figura 16. Descripción sobre cuenta con los medios de comunicación adecuados para comunicarse con las demás áreas. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 45.5% probablemente si cuenta con los medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas, el 36.4% definitivamente si cuenta con los medios de comunicación adecuados mientras que el 9.1% definitivamente no cuenta con los medios por lo tanto se puede analizar que, aunque la mayoría cuenta con dichos medios, hay una minoría que no lo cual puede ser desventaja para ellos.

16- Pregunta & análisis:

Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas.
22 respuestas

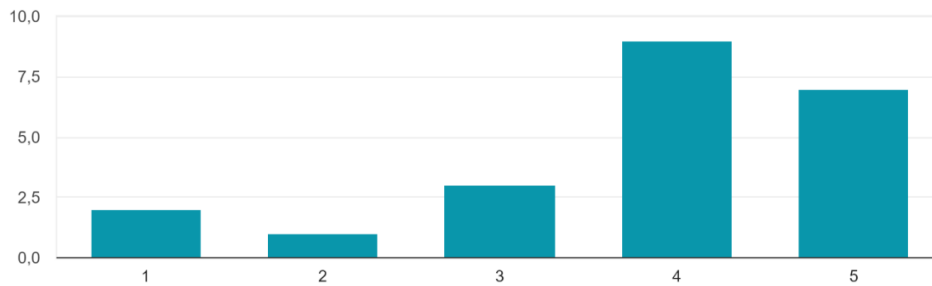


Figura 17. Descripción sobre si puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% probablemente si puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas, el 31.8% definitivamente si puede comunicarse abiertamente mientras que el 13.6% está en indecisa afirmación por lo tanto se puede analizar que la gran mayoría no tiene inconvenientes en poder comunicarse con sus jefes y las demás áreas.

17- Pregunta & análisis:

Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.
22 respuestas

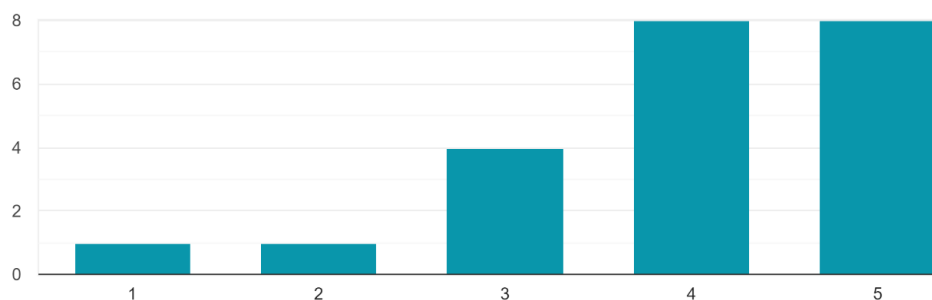


Figura 18. Descripción sobre si siempre que inicia un trabajo se tiene la claridad de cómo se va a realizar. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% está entre probablemente y definitivamente si se tiene claridad de cómo va a realizarse, por lo tanto se puede analizar que la gran mayoría de colaboradores no tiene inconveniente en cómo realizar su trabajo.

18- Pregunta & análisis:

La información de interés es comunicada oportunamente.
22 respuestas

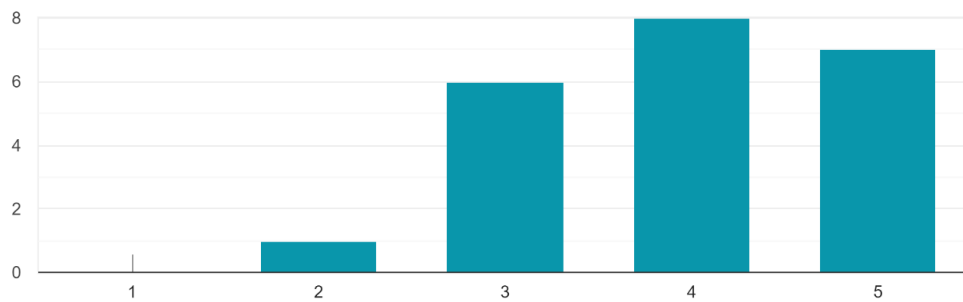


Figura 19. Descripción sobre si la información es comunicada de manera oportuna. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% y el 31.8% considera que la información de interés es comunicada oportunamente, mientras que el 27.3% se encuentra en indecisa información, por lo tanto, se puede analizar que toda la información que pasa por la organización es comunicada a tiempo.

19- Pregunta & análisis:

Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.
22 respuestas

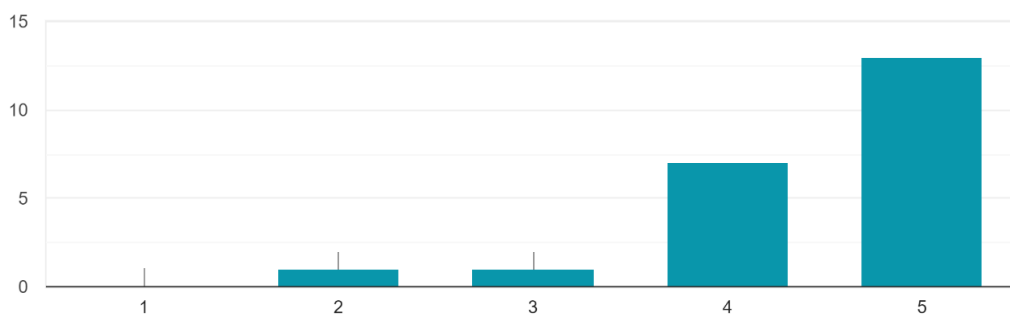


Figura 20. Descripción sobre si la información sobre las obligaciones y labores a realizar fueron suministradas. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 59.1% definitivamente si les fueron suministrada las obligaciones y labores a desempeñar en la empresa, el 31.8% probablemente si les fueron suministrada mientras que 4.5% está en

indecisa información por lo tanto se puede analizar que la empresa cumple con explicarles a los nuevos colaboradores los labores que deben de desempeñar dentro de ella.

20- Pregunta & análisis:

Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.

22 respuestas

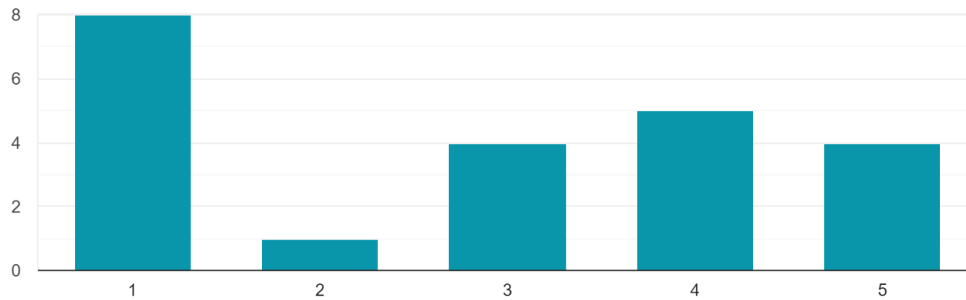


Figura 21. Descripción sobre si recibe recompensa por el cumplimiento de los objetivos. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% definitivamente no recibe recompensa por el cumplimiento de metas, el 22.7% probablemente si las recibe mientras que el 18.2% definitivamente si las recibe por lo tanto se puede analizar que se encuentra bastante desigualdad en las recompensas a los colaboradores mientras que unos no la reciben otros sí.

21- Pregunta & análisis:

En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo.

22 respuestas

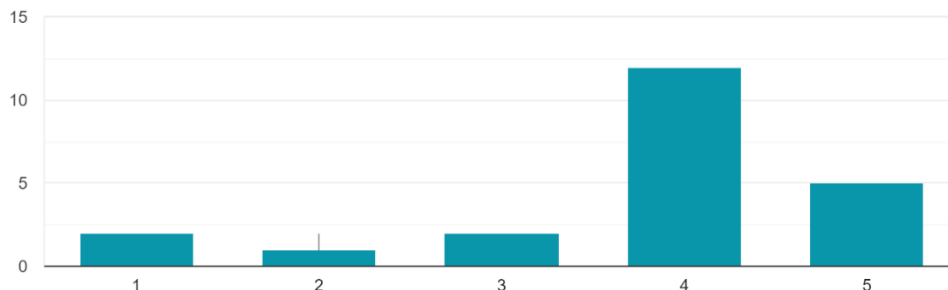


Figura 22. Descripción sobre si dentro de la empresa se encuentran espacios para que los trabajadores compartan temas de interés. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 54.5% y el 22.7% considera que existan espacios en los cuales pueden compartir temas de interés con los del grupo del trabajo, mientras que 9.1% está en indecisa afirmación por lo tanto se puede analizar que la organización posee espacios adecuados para que los colaboradores puedan conversar de sus temas de interés.

22- Pregunta & análisis:

La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.

22 respuestas

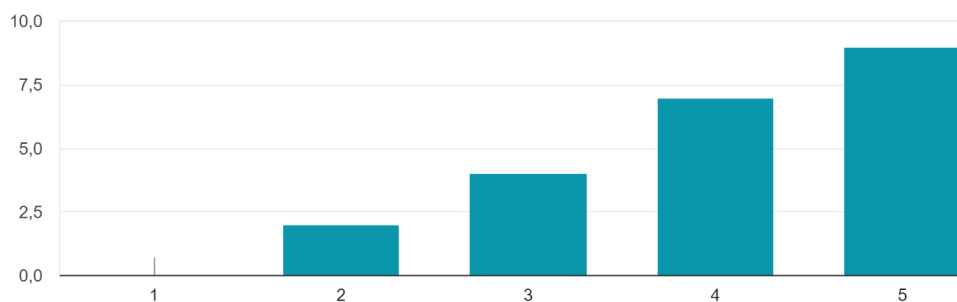


Figura 23. Descripción sobre si la empresa realiza actividades extralaborales de diversión. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% y el 31.8 % considera que e la empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión, el 31.8% considera que probablemente si mientras que el 18.2% está en indecisa afirmación.

23- Pregunta & análisis:

El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.

22 respuestas

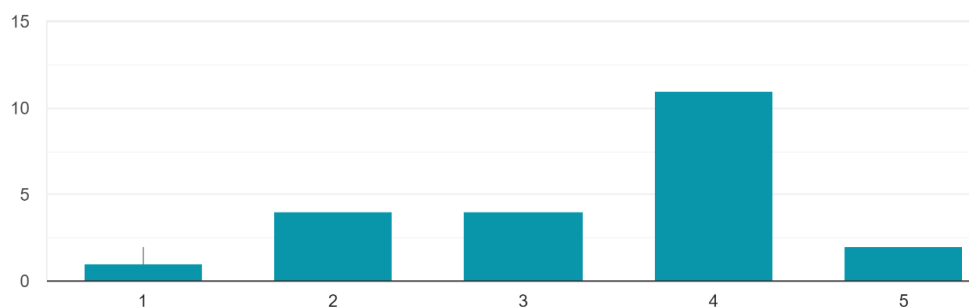


Figura 24. Descripción sobre si el trabajo realizado satisface las necesidades del trabajador. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% probablemente si considera que el trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos de aprendizaje mientras que el 18.2% está en indecisa afirmación y en probablemente no por lo tanto se puede analizar que, aunque la gran mayoría considera que satisface sus necesidades económicas una minoría considera que probablemente no.

24- Pregunta & análisis:

Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.

22 respuestas

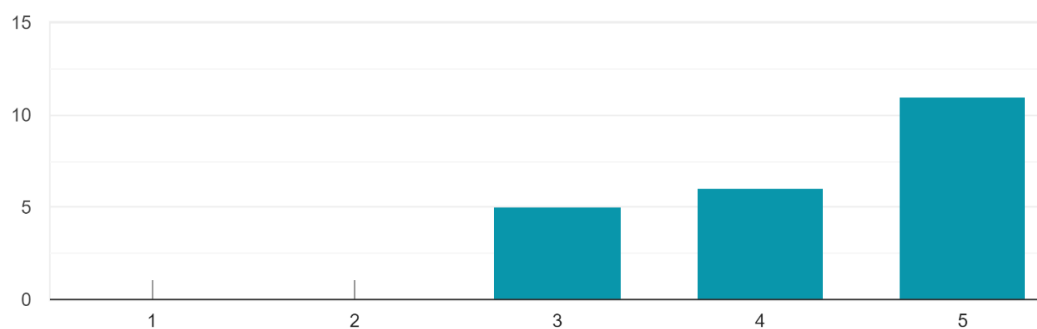


Figura 25. Descripción sobre si se siente orgulloso de pertenecer a la empresa. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Aquí se observa que, a pesar de los detalles mínimos, los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa de GAMMA IPS, lo que significa que de una u otra manera la empresa es buena internamente y externamente, lo que permite que esto lo transmitan los empleados, dando así una buena imagen a sus usuarios.

Encuesta Liderazgo

Resultados y Análisis

Los resultados obtenidos en la siguiente encuesta representan la percepción de los trabajadores de la empresa Inversiones Merez – Gamma IPS con respecto al liderazgo del jefe hacía los miembros del equipo de trabajo.

1- Pregunta & análisis:

1. Los miembros del equipo no están respondiendo en el último período a la conversación amistosa y a la obvia preocupación por su bienestar que ti... líder. Su desempeño está declinando rápidamente.
22 respuestas

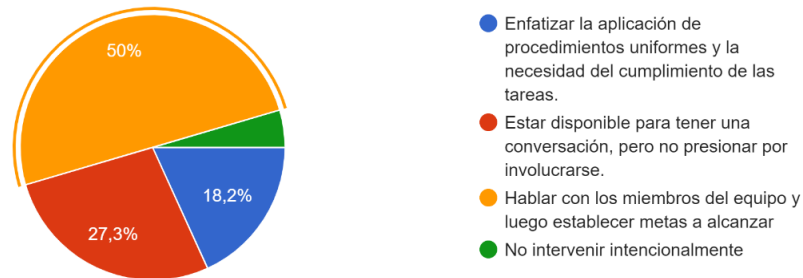


Figura 26. Descripción sobre la declinación del desempeño del equipo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% opina que la acción del líder es hablar y establecer metas, pero observamos que la falta esta en hablar amistosamente, es decir que si el Líder no establece su poder no habrá un buen desempeño, lo que significa que el líder tiene que a veces ser un poco más estricto.

2- Pregunta & análisis:

2. El desempeño observable del equipo está mejorando. El líder se ha estado asegurando que todos los miembros estén informados de sus resp...idades y los estándares esperados de desempeño.
22 respuestas

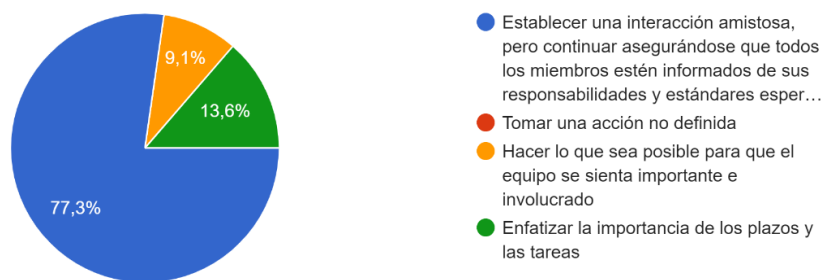


Figura 27. Descripción sobre el óptimo desempeño del equipo de trabajo con respecto a sus responsabilidades. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se observa que más de la mitad tiene una buena comunicación con su líder, lo que permite que haya un mejor desempeño ya que este les informa sobre sus responsabilidades y estándares

a esperar, aunque algunos de los encuestados creen que es mejor solo enfatizar plazos y tareas.

3- Pregunta & análisis:

3. Los miembros del equipo son incapaces de resolver un problema por sí mismos. El líder los ha dejado normalmente solos. El desempeño y las relaciones interpersonales del grupo han sido buenas.

22 respuestas



Figura 28. Descripción sobre la incapacidad de resolver un problema en el equipo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

En este punto se puede analizar que, aunque la mitad de los encuestados creen que la opción A es la mejor y la que tomaría el LIDER, pues la otra mitad está dividida, lo que se deduce que existen áreas en que la solución del problema es diferente, o pues se observa que el LIDER tiene varias formas de manejar la situación, aunque la más correcta sería la A.

4- Pregunta & análisis:

4. Los miembros del equipo tienen un excelente historial de logros. El líder está considerando un cambio. El equipo reconoce la necesidad de cambios.

22 respuestas

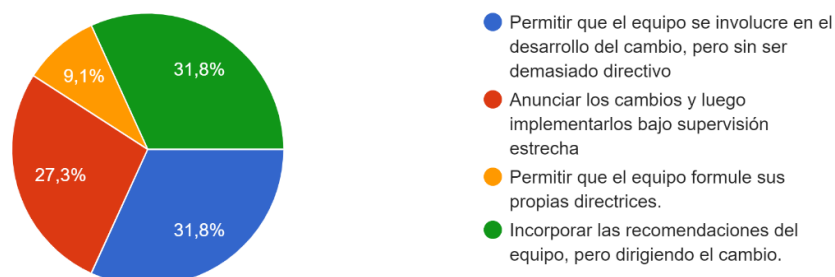


Figura 29. Descripción sobre la necesidad de cambios dentro del equipo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se puede observar que en la gráfica hay dos respuestas (A Y D) con el mismo porcentaje, cabe resaltar que las respuestas son contrarias, en una dice que el líder debe dirigir el cambio, mientras que la otra expresa que el líder no sea tan estricto, por lo que se puede deducir que las personas que contestaron esto tienen algo en común y es que el equipo se involucre y sus recomendaciones sean tomadas en cuenta, es decir que, estas personas saben que tiene un líder que los escucha e involucra.

5- Pregunta & análisis:

5. El desempeño del equipo ha estado decayendo durante los últimos meses, ya que los integrantes no se han preocupado por el logro de ... constantemente que realicen sus tareas a tiempo.
22 respuestas

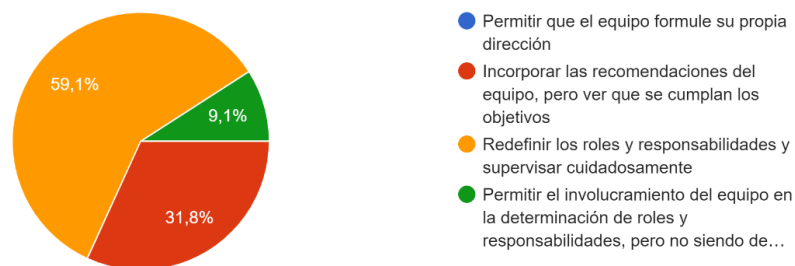


Figura 30. Descripción sobre falta de desempeño por parte del equipo en lograr sus objetivos. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Mediante estas respuestas podemos analizar que lo mejor es redefinir roles y responsabilidades, para así tener un mejor cumplimiento de metas y desempeño en el cargo, pero también permitir que los miembros opinen y tener en cuenta esto a la hora de redefinir.

6- Pregunta & análisis:

6. El líder ha ingresado a una organización manejada en forma eficiente. El anterior líder tenía un control estricto sobre la situación. El líder quiere...a, pero le gustaría comenzar a humanizar el entorno.

22 respuestas

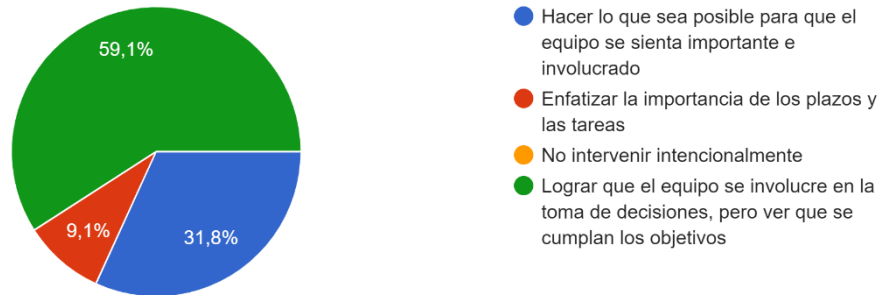


Figura 31. Descripción sobre falta de desempeño por parte del equipo en lograr sus objetivos. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se observa que la respuesta A Y D tienen algo en común, y es que el equipo se sienta involucrado e importante, por lo que se deduce que el LIDER siempre trata de tener un entorno humanizado, un ambiente digno para sus trabajadores, en el cual exista la confianza sin dejar a un lado el poder.

7- Pregunta & análisis:

7. El líder está considerando el cambiar a una estructura que será nueva para su equipo. Los miembros del equipo han planteado sugerencias so...y ha demostrado flexibilidad en sus operaciones.

22 respuestas

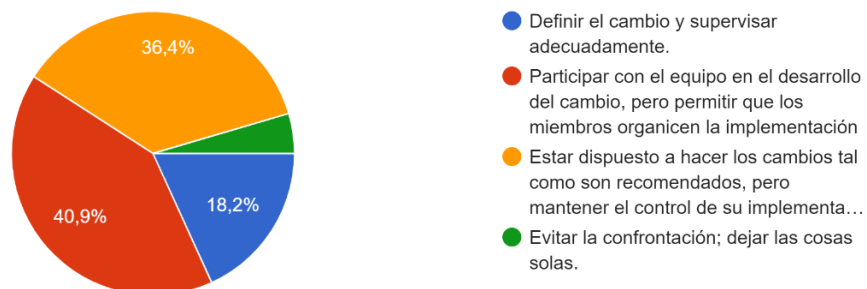


Figura 32. Descripción sobre el cambio a una nueva estructura para el equipo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% opina que su líder permite la participación de los miembros en el desarrollo de la nueva estructura, mientras que el 36,4% cree que su líder debería mantener el control de la implementación.

8- Pregunta & análisis:

8. El desempeño del equipo y las relaciones interpersonales son buenas, el líder se siente un tanto inseguro acerca de su falta de dirección del equipo.

22 respuestas

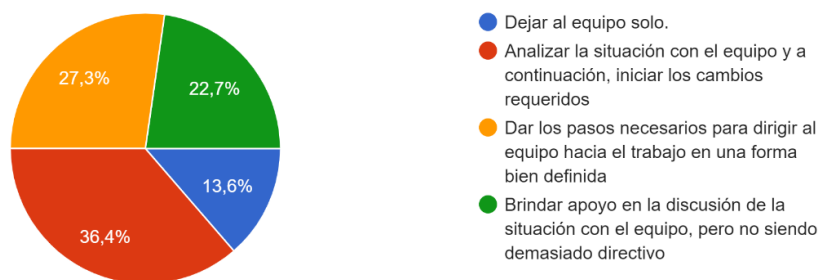


Figura 33. Descripción sobre las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se analiza que la gran parte de miembros expresan un buen desempeño con respecto a su líder, sin embargo, se evidencia que en algunos casos deja solo y expuesto al equipo o simplemente no es muy preciso al momento de dar su direccionamiento.

9- Pregunta & análisis:

9. Al líder lo han designado para encabezar un proyecto (task force) que está fuera de tiempo para realizar las recomendaciones necesarias para un ca...nte ellos tienen el talento necesario para ayudar.

22 respuestas

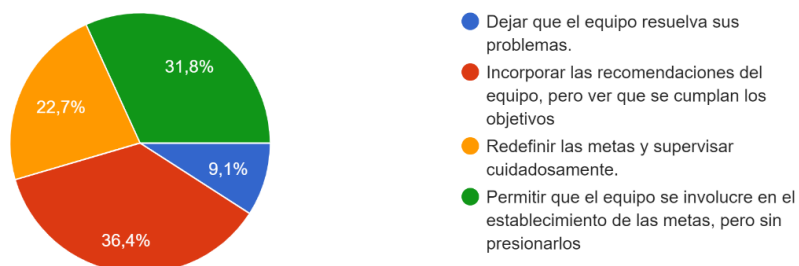


Figura 34. Descripción sobre el talento necesario para ayudar en un proyecto designado por el líder. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

La mejor solución es redefinir metas, e involucrar las recomendaciones del equipo, es decir la respuesta B Y D, quienes tienen el mayor porcentaje, es decir, que existe un buen líder.

10- Pregunta & análisis:

10. El equipo de trabajo que normalmente es capaz de asumir responsabilidades, no está respondiendo a la nueva definición de estándares.

21 respuestas

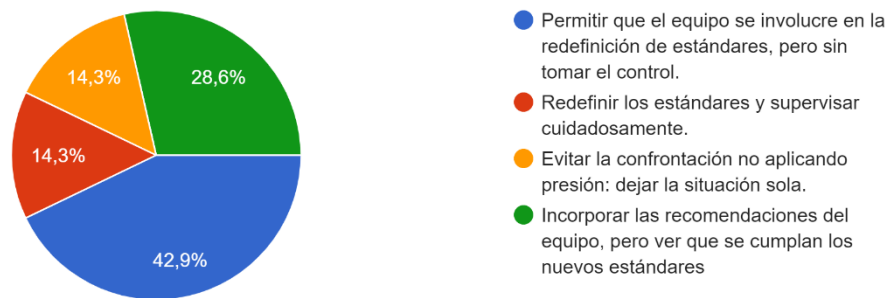


Figura 35. Descripción sobre la falta de respuesta en nuevos estándares. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Igual que algunas preguntas anteriores, los trabajadores siguen pensando que su líder es una persona de buen direccionamiento pues siempre tiene en cuenta la opinión de ellos y los involucra en la toma de decisiones.

11- Pregunta & análisis:

11. El líder ha sido promovido a una nueva posición. El líder anterior no estaba involucrado en los asuntos del equipo. El equipo ha manejado adecuadamente las relaciones interpersonales del equipo son buenas.

22 respuestas

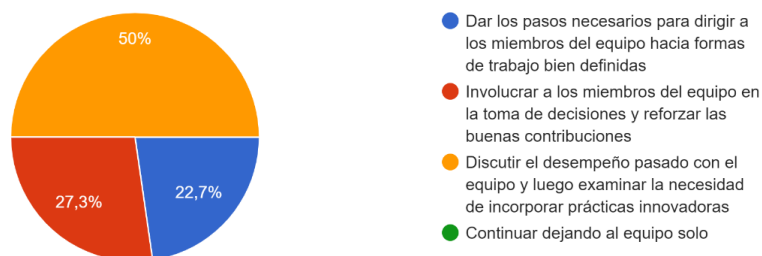


Figura 36. Descripción sobre la falta de involucración por parte del líder anterior. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Lo que se observa en este punto es que la mitad de los trabajadores creen que su líder haría una reunión para discutir y examinar desempeño pasado para así implementar nuevas directrices, sin embargo, la otra mitad está dividida en involucrarlos y dar pasos o tareas para un trabajo bien definido, lo que significa que todos opinan que su líder tiene un buen direccionamiento a la hora de involucrarlos y tenerlos en cuenta.

12- Pregunta & análisis:

12. Los últimos informes muestran que existen algunas dificultades internas entre los miembros del equipo. El equipo tiene un registro notable de logro... año. Todos están bien calificados para las tareas.

22 respuestas

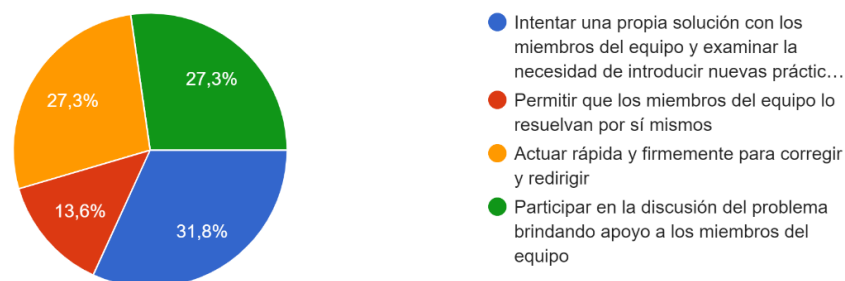


Figura 37. Descripción sobre las dificultades internas entre los miembros del equipo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Los miembros del equipo opinan que su líder participaría de un modo u otro para la solución del problema, dándoles apoyo o examinando alguna práctica para que los miembros interactúen más y existan menos dificultades o discusiones entre ellos.

Encuesta Emco

Resultados y Análisis

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta EMCO (Escala Multidimensional de Clima Laboral) con el fin de conocer cómo se sienten los colaboradores realizando su trabajo dentro de la empresa y la relación entre los compañeros de trabajo.

1- Pregunta & análisis:

Los colaboradores se sienten satisfechos con sus actividades.

22 respuestas

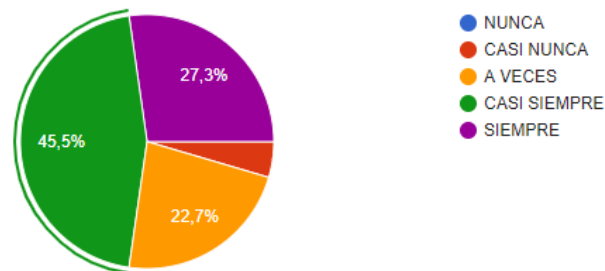


Figura 38. Descripción sobre si los colaboradores se sienten satisfechos con el trabajo realizado. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 45.5% consideran que se encuentran casi siempre satisfechos con las actividades que realizan dentro de la empresa, por lo tanto se puede analizar que los colaboradores se encuentran a gusto con lo que desarrollan sin ser un problema para ellos.

2- Pregunta & análisis:

Los colaboradores se sienten realizados en su trabajo

22 respuestas

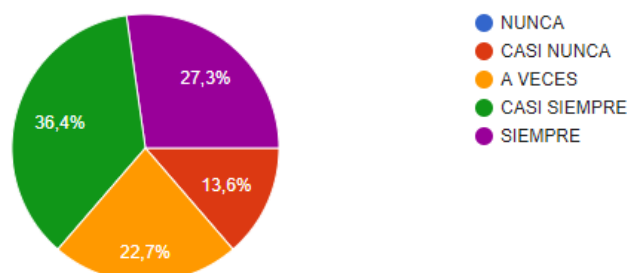


Figura 39. Descripción sobre si los colaboradores se sienten realizados con el trabajo realizado. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Aunque la mayor parte de los encuestados se sienten realizados en su trabajo su porcentaje asciende a tan solo un 36.4%. Asimismo, únicamente una tercera parte de los colaboradores se sienten a gusto con su trabajo en la empresa.

3- Pregunta & análisis:

Dentro de la organización los colaboradores disfrutan realizando sus actividades.

22 respuestas

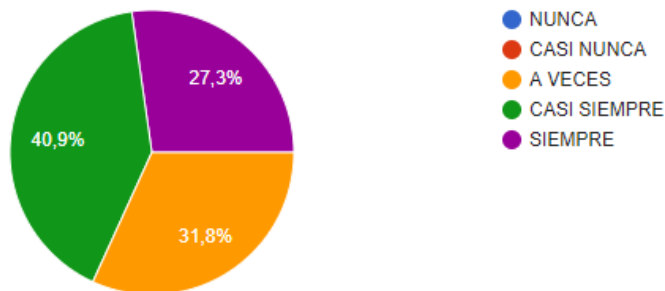


Figura 40. Descripción sobre si los colaboradores disfrutan realizando su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

La mayor parte de nuestra población encuestada es decir un 40.9% disfrutan realizar sus actividades dentro de la organización, por lo tanto se puede analizar que la mayoría de los colaboradores no le ven conflicto en realizar sus actividades sino al contrario les agrada.

4- Pregunta & análisis:

Los colaboradores realizan con desagrado sus actividades.

22 respuestas

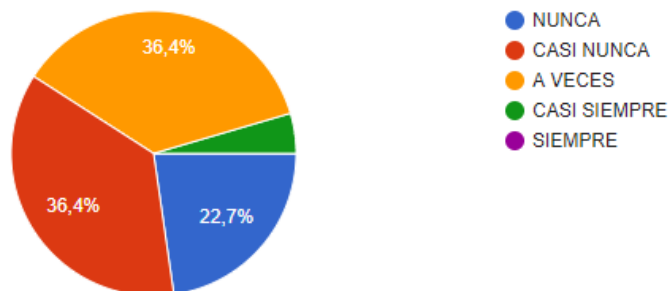


Figura 41. Descripción sobre si los colaboradores realizan con desagrado su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Es interesante destacar que el 36.4% casi nunca realizan con desagrado sus actividades en la organización, aún así nos encontramos con que el mismo porcentaje de encuestados a veces

si realizan las actividades con desagrado por lo tanto es necesario que el jefe conozca un poco más a profundidad las razones por las cuales algunos colaboradores no se encuentran satisfechos.

5- Pregunta & análisis:

Los colaboradores tienen la libertad para elegir cómo hacer sus actividades.

22 respuestas

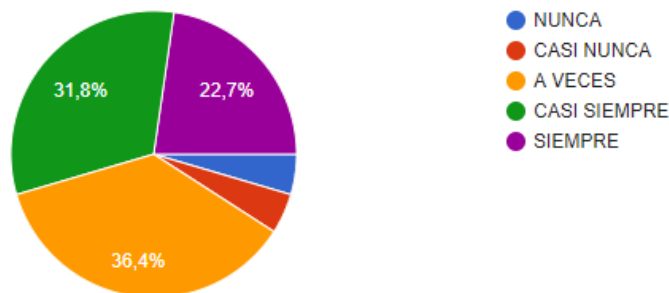


Figura 42. Descripción sobre si los colaboradores tienen la libertad de elegir como quieren realizar su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

La mayor parte de la población encuestada en ocasiones tiene la libertad para elegir como hacer sus actividades, mientras que tan solo el 31.8% casi siempre puede elegir como hacerlo, por lo tanto se puede analizar que el jefe la mayor parte de las veces les dice como deben de hacer sus actividades dentro de la organización sin dejarles su libre albedrio para hacerlo.

6- Pregunta & análisis:

Cada colaborador es libre de elegir como solucionar los problemas relacionados con sus actividades.

22 respuestas

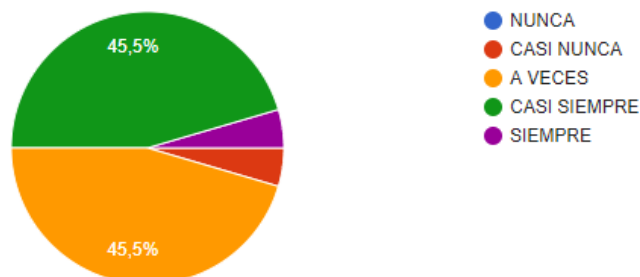


Figura 43. Descripción sobre si cada colaborador es libre de elegir como solucionar los problemas relacionados con su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 45.5% de la población encuestada considera que a veces es libre de elegir como solucionar los problemas relacionados a sus actividades, por el contrario la otra mitad considera que casi siempre se les permite solucionarlos por lo tanto se considera que el jefe podría llegar a un acuerdo a que todos los colaboradores puedan solucionar sus actividades o ninguno lo haga para que así no haya inconvenientes.

7- Pregunta & análisis:

A cada colaborador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.

22 respuestas

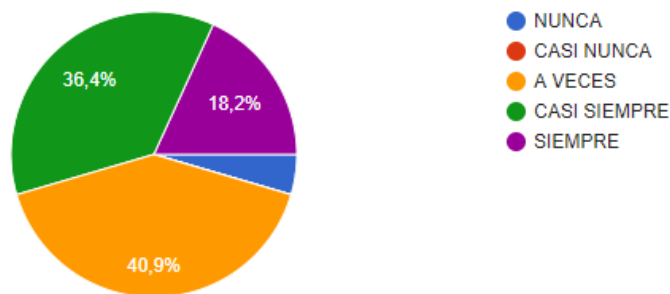


Figura 44. Descripción sobre si cada colaborador tiene la oportunidad de proponer la forma en que va a realizar su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% de los colaboradores a veces se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades, mientras que el 36.4% casi siempre se le brinda la oportunidad no obstante el 18.2% confirma que siempre se les brinda la oportunidad por lo tanto se puede analizar que el jefe no a todos los colaboradores ni todas las veces les permite proponer dicha forma.

8- Pregunta & análisis:

Los colaboradores se llevan bien entre ellos.

22 respuestas



Figura 45. Descripción sobre si los colaboradores tienen buena relación entre ellos. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 54.5% de los encuestados afirma que se llevan bien en su campo laboral no obstante el 36.4% en ocasiones se llevan bien, por lo tanto se puede analizar que el ambiente laboral dentro de la organización es bastante bueno.

9- Pregunta & análisis:

En la organización hay compañerismo entre los colaboradores.

22 respuestas

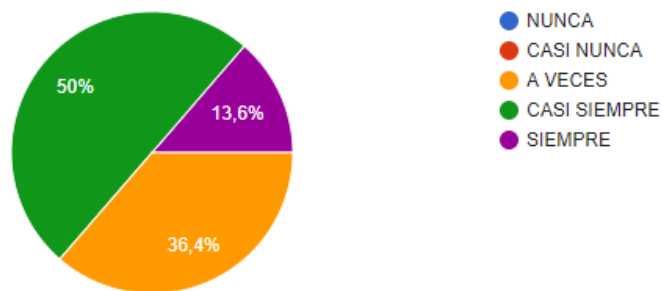


Figura 46. Descripción sobre si hay compañerismo dentro de la empresa. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

Se observa que en la organización se encuentra un 50% de compañerismo entre los colaboradores mientras que el 36.4% considera que a veces hay compañerismo y el 13.6%

considera que siempre lo hay por lo tanto se analiza que se podría entender cuales son las falencias que hay entre los colaboradores para que no haya un 100% de compañerismo.

10- Pregunta & análisis:

Existe confianza entre los colaboradores para conversar cualquier tipo de problema.

22 respuestas

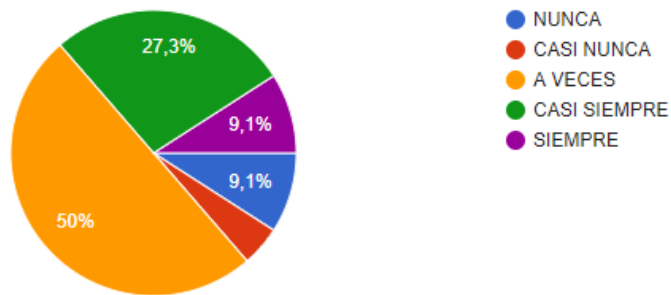


Figura 47 Descripción sobre si cuando hay un problema los colaboradores tienen la confianza de conversar sobre ello. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% de los colaboradores consideran que a veces existe confianza entre ellos para conversar cualquier tipo de problema no obstante el 27.3% considera que casi siempre lo hay mientras que el 9.1% está entre siempre y nunca por lo consiguiente se puede analizar que no existe una total armonía entre el entorno laboral para conversar cualquier problema.

11- Pregunta & análisis:

Cuando se incorpora alguien nuevo a la organización, los colaboradores de inmediato lo integran al equipo.

22 respuestas

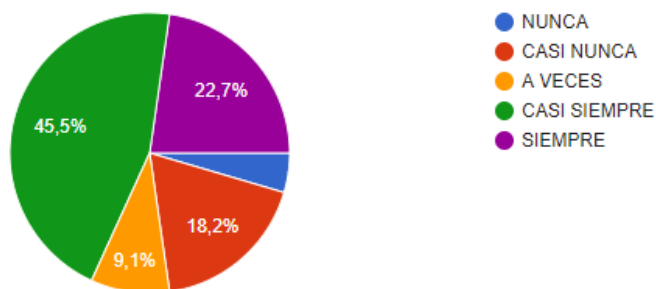


Figura 48. Descripción sobre si cuando se incorpora alguien nuevo los colaboradores lo integran al grupo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 45.5% considera que casi siempre cuando se incorpora alguien nuevo a la organización los colaboradores lo integran al equipo, sin embargo el 22.7% considera que siempre se les integra dentro del equipo pero el 18.2% considera que casi nunca se realiza esto, por lo tanto se puede analizar que no todos los colaboradores están dispuestos ayudar a un integrante nuevo.

12- Pregunta & análisis:

Los colaboradores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.

22 respuestas

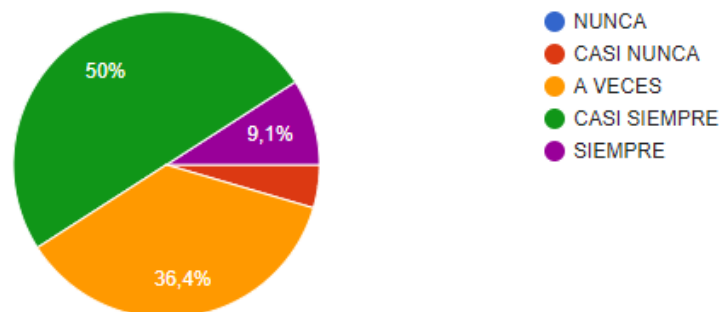


Figura 49. Descripción sobre si los colaboradores se sienten parte de un mismo equipo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% de los colaboradores considera que si se sienten parte de un mismo equipo mientras que el 36.4% no se siente parte de un mismo equipo, sin embargo una pequeña minoría del 9.1% siempre se siente parte de un mismo equipo por lo que se puede considerar que ciertos colaboradores prefieren estar solos que ser parte de un mismo equipo.

13- Pregunta & análisis:

Los colaboradores unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.

22 respuestas

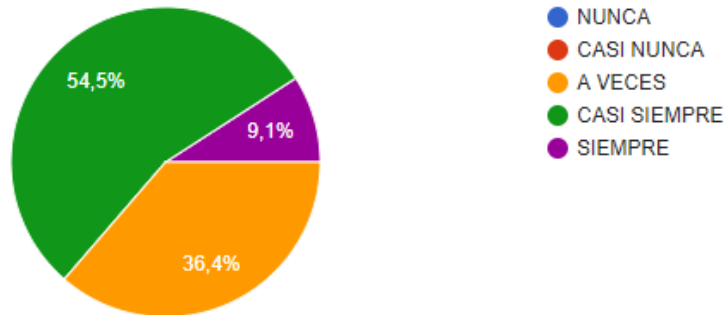


Figura 50. Descripción sobre si los colaboradores unen esfuerzos cuando surgen problemas en el trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 54.5% de los colaboradores encuestados considera que casi siempre se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales mientras que el 36.4% a veces unen sus esfuerzos y el 9.1% considera que siempre se unen para resolver los problemas, se puede observar que aunque hay un porcentaje que en ocasiones unen sus esfuerzos una gran mayoría si lo hace.

14- Pregunta & análisis:

En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.

22 respuestas

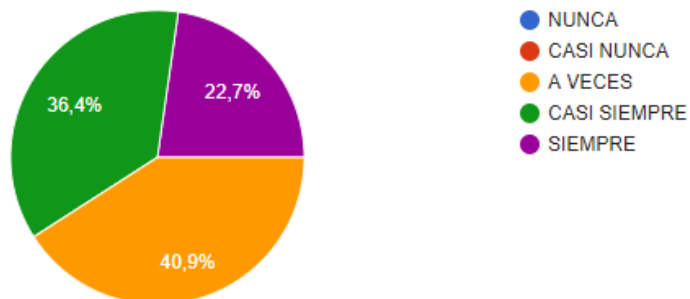


Figura 51. Descripción sobre si en la empresa se encuentra un ambiente agradable entre los compañeros. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% de la población encuestada considera que a veces la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable mientras que el 36.4% casi siempre la unión propicia un ambiente agradable y el 22.7% considera que siempre que haya unión entre compañeros se va a propiciar un ambiente agradable, por lo tanto se puede analizar que los colaboradores prefieren que haya unión entre ellos para que el ambiente laboral sea optimo.

15- Pregunta & análisis:

El jefe trata a su equipo de la manera más humana posible.

22 respuestas

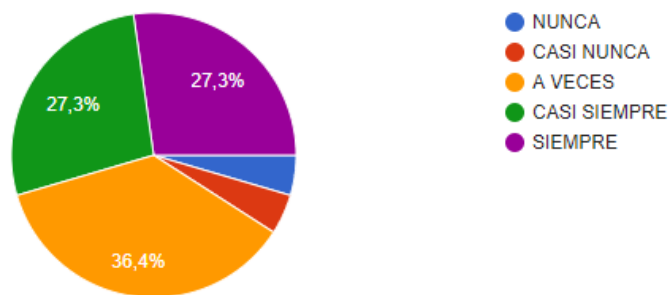


Figura 52. Descripción sobre si el jefe trata a su equipo de manera humana. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% considera que el jefe a veces trata a su equipo de la manera más humana posible mientras que el 27.3% está entre siempre y casi siempre el jefe trata de la manera mas humana a su equipo por lo cual se puede analizar que hay un alto porcentaje de personas a veces recibe buen trato.

16- Pregunta & análisis:

El trato de los jefes hacia su equipo es con respeto.

22 respuestas

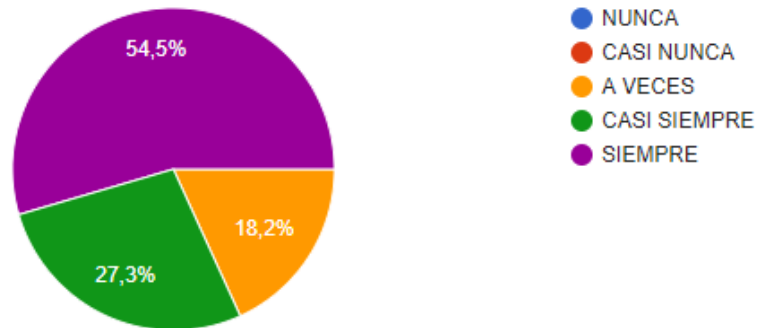


Figura 53. Descripción sobre si el trato de los jefes hacia el equipo es siempre con respeto. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 54.5% considera que el trato de los jefes hacia su equipo siempre es con respeto mientras que el 27.3% considera que casi siempre hay el respeto mientras que el 18.2% a veces piensa que es con respeto por lo tanto se puede analizar hay por lo general un buen trato de los jefes hacia su equipo.

17- Pregunta & análisis:

Los jefes brindan apoyo a su equipo en la realización de sus actividades, cuando lo requieren.

22 respuestas

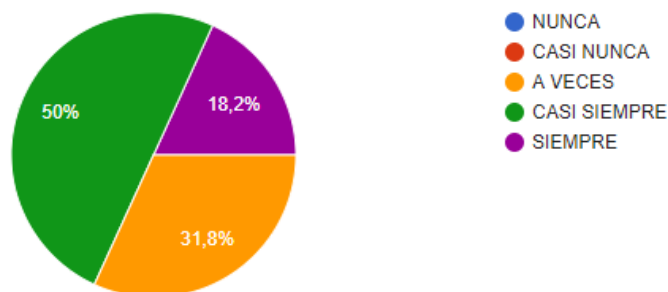


Figura 54. Descripción sobre si los jefes brindan apoyo a su equipo cuando lo requieren. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% considera que los jefes casi siempre brindan su apoyo equipo en la realización de sus actividades cuando es necesario mientras que el 31.8% considera que a veces lo hacen los jefes y el 18.2% considera que si lo hacen siempre por lo tanto se puede analizar que los jefes la mayoría de las veces sí apoyan a su equipo cuando lo requieren.

18- Pregunta & análisis:

El jefe trata con indiferencia a su equipo.

22 respuestas

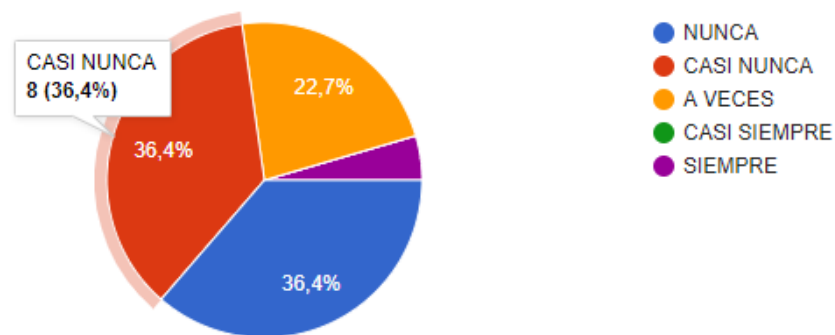


Figura 55. Descripción sobre si el jefe trata con indiferencia a su equipo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% de los colaboradores está dividido entre dos opiniones sobre el trato con indiferencia por parte del jefe a su equipo, la mitad considera que casi nunca el jefe lo hace mientras que la otra mitad considera que nunca el jefe lo hace no obstante un 22.7% considera que a veces si reciben indiferencia por parte del jefe

19- Pregunta & análisis:

Dentro de la organización el jefe trata a los colaboradores de manera deshumanizada.

22 respuestas

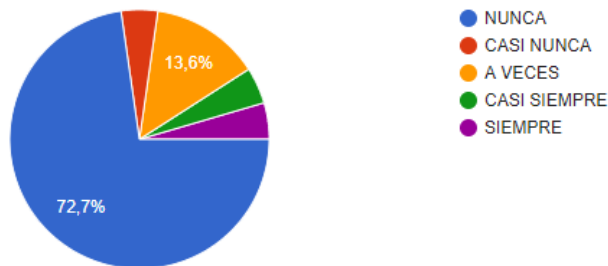


Figura 56. Descripción sobre si el jefe trata a los colaboradores de manea deshumanizada. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 72.7% de los colaboradores considera que nunca ha habido un trato deshumanizado por parte del jefe no obstante el 13.6% considera que si ha habido un mal trato por lo tanto se puede analizar que el jefe tiene un muy buen trato hacia sus colaborarodes aunque una pequeña minoria considere lo contrario.

20- Pregunta & análisis:

La organización emplea incentivos para que los colaboradores realicen mejor sus actividades.

22 respuestas

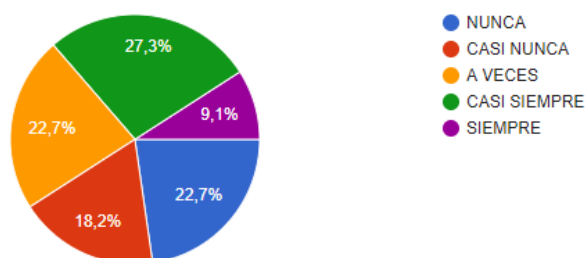


Figura 57. Descripción sobre si la empresa emplea incentivos para que los colaboradores realicen mejor sus trabajos. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 27.3% considera que casi siempre se les emplea incentivos para que realicen mejor su trabajo mientras que el 22.7% a veces considera que se les emplee incentivos como el otro

22.7% nunca los reciben y un 18.2% casi nunca los recibe, no obstante una pequeña minoría del 9.1% siempre los recibe por lo tanto se puede analizar que el jefe no tiene un orden dentro de la organización para que todos reciban por igual sus incentivos sin haber tanta desigualdad.

21- Pregunta & análisis:

Todos los colaboradores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.

22 respuestas

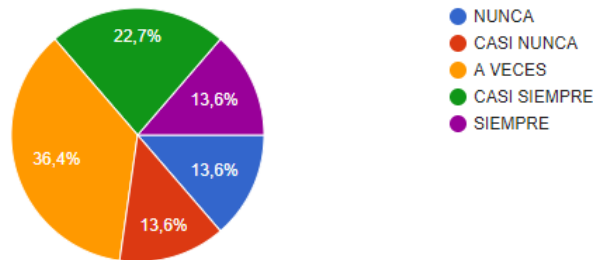


Figura 58. Descripción sobre si los colaboradores tienen la posibilidad de ser beneficiados por el trabajo realizado. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 36.4% considera que a veces tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo, el 22.7% considera que casi siempre tienen posibilidades mientras que el 40.8% está dividido entre un porcentaje de 13.6% de colaboradores que consideran que casi nunca, nunca y siempre tienen la posibilidad de ser beneficiados por lo cual se puede analizar que no se encuentra una desigualdad entre las posibilidades que tienen los colaboradores dentro de la organización.

22- Pregunta & análisis:

La organización otorga estímulos a los colaboradores para mejorar su desempeño.

22 respuestas

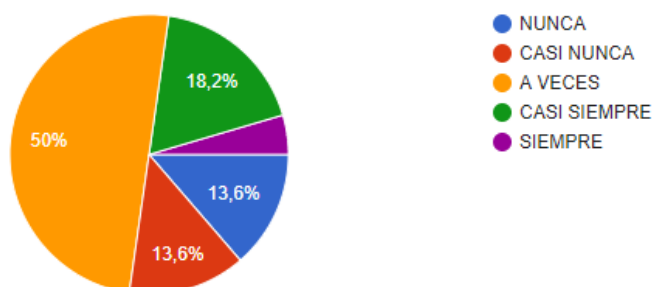


Figura 59. Descripción sobre si la organización otorga estímulos a los colaboradores. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% de los colaboradores considera que la organización les otorga estímulos para mejorar su desempeño, el 18.2% casi siempre se les otorga estímulos mientras que el 13.6% por una parte considera que nunca se les otorga estímulos y el otro 13.6% nunca se les otorga los estímulos por lo tanto se puede analizar que hay una desigualdad para otorgar los estímulos a los colaboradores dentro de la organización.

23- Pregunta & análisis:

Existen distintas formas de recompensar a los colaboradores.

22 respuestas

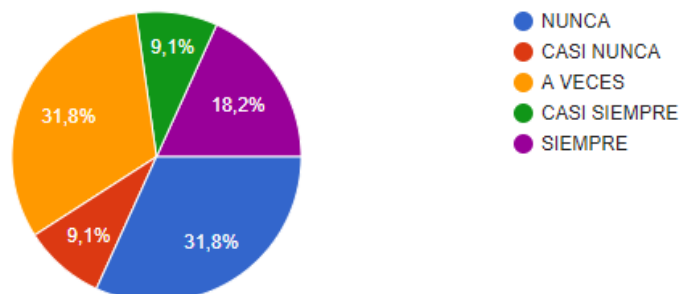


Figura 60. Descripción sobre si existen diversas formas de recompensar a los trabajadores Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 31.8% considera que nunca se encuentran distintas formas de recompensar a los colaboradores mientras que el otro 31.8% considera que a veces hay distintas formas, el 18.2% considera que siempre hay distintas formas y el 9.1% casi nunca ha visto que haya distintas formas de recompensar a los colaboradores por lo tanto se puede analizar que en la organización no todos los colaboradores reciben las distintas formas de recompensa incluso la gran mayoría no lo recibe.

24- Pregunta & análisis:

Cada colaborador realiza sus actividades con entusiasmo.

22 respuestas

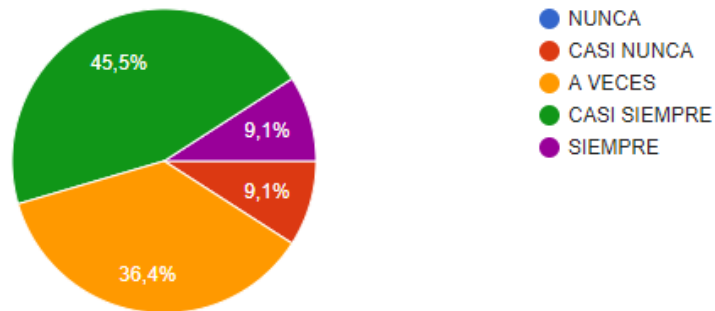


Figura 61. Descripción sobre si cada colaborador realiza su trabajo con entusiasmo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 45.5% considera que casi siempre realizan su trabajo con entusiasmo mientras que el 36.4% a veces lo realiza con entusiasmo y el 9.1% casi nunca y siempre lo hacen con entusiasmo por lo tanto se puede analizar que la mayoría de los colaboradores realiza su trabajo con entusiasmo.

25- Pregunta & análisis:

A los colaboradores les agrada realizar sus actividades.

22 respuestas

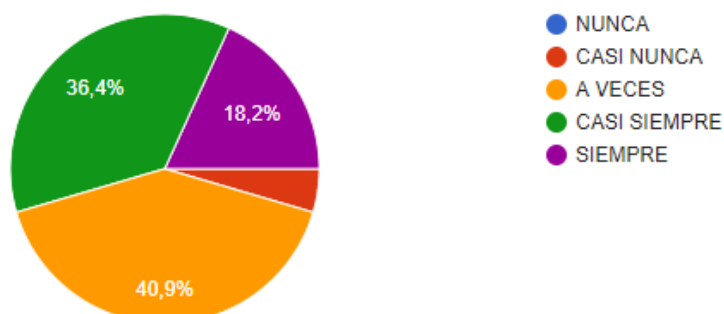


Figura 62. Descripción sobre si los colaboradores les agrada su trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% considera que a los colaboradores a veces les agrada realizar sus actividades mientras que el 36.4% casi siempre les agrada el 18.2% siempre lo hace con agrado por lo tanto se puede analizar que a la mayoría de los colaboradores se encuentran a gusto con lo que realizan.

26- Pregunta & análisis:

Los colaboradores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.

22 respuestas

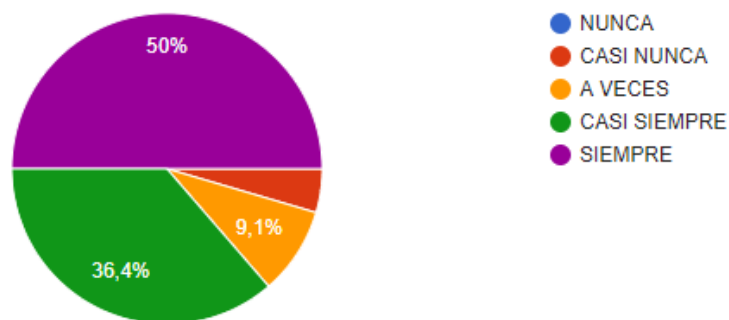


Figura 63. Descripción sobre si los colaboradores brindan su mejor esfuerzo en el trabajo.
Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 50% siempre brindan su mejor esfuerzo en la realización del trabajo mientras que el 36.4% casi siempre lo hace no obstante el 9.1% a veces brinda su mejor esfuerzo por lo tanto se puede analizar que la gran mayoría de los colaboradores desallorran su trabajo haciendo su mejor esfuerzo.

27- Pregunta & análisis:

El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.

22 respuestas

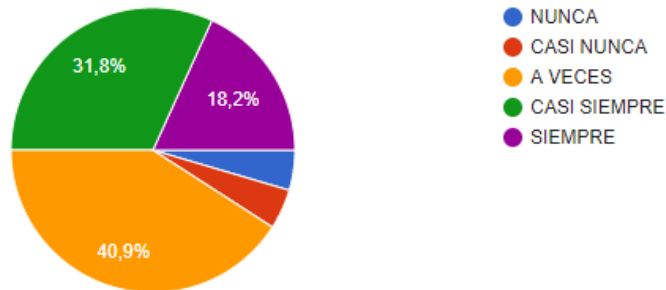


Figura 64. Descripción sobre si el jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% considera que el jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionada al trabajo mientras que el 31.8% considera que casi siempre lo hace mientras que el 18.2 % considera que siempre lo hace por lo tanto se puede analizar que el jefe por lo general mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.

28- Pregunta & análisis:

En la organización todos los colaboradores reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.

22 respuestas

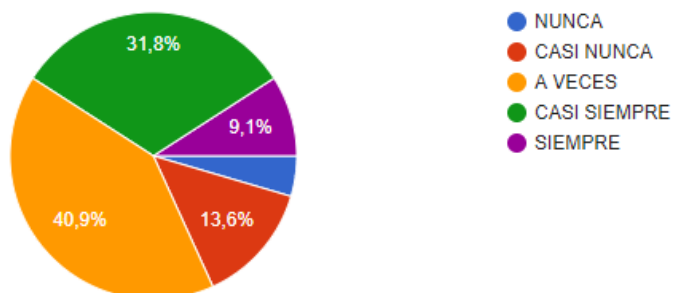


Figura 65. Descripción sobre si en la organización los colaboradores reciben apoyo por parte del jefe. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

El 40.9% de los encuestados consideran que a veces reciben apoyo por parte del jefe para realizar sus tareas, no obstante el 31.8% si reciben lo reciben por esta razón se considera que lo mejor es que el jefe de más apoyo

29- Pregunta & análisis:

Al jefe se le dificulta guiar a su equipo para que estos cumplan con los objetivos de la organización.

22 respuestas

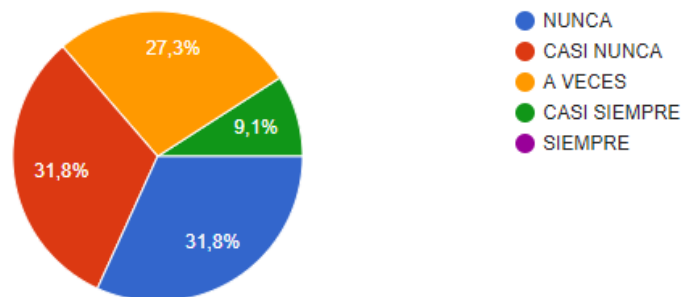


Figura 66. Descripción sobre si al jefe se le dificulta guiar a su equipo de trabajo. Adaptado de. (Universidad Santo Tomás, 2020)

Análisis

La opinión de los encuestados sobre la pregunta está dividida en partes iguales con un 31.8% en la que casi nunca e incluso nunca se le dificulta al jefe guiar su equipo para que puedan cumplir con los objetivos de la empresa, por lo tanto se puede deducir que el jefe sabe como guiar y acompañar a sus trabajadores para que cumplan con sus metas.

Resultados de las actividades

Con las actividades realizadas se logró entender como era el ambiente del trabajo de la empresa GAMMA I.P.S y que motivos o situaciones eran molestas para los colaboradores, es por esto por lo que a continuación estará el resultado de los análisis.

Encuesta Clima Organizacional

Se analizó que los colaboradores se encuentran a gusto trabajando en lo que hacen además que la empresa les brinda diversos incentivos y actividades para que puedan salir de lo rutinario, así mismo, cuentan con espacios acordes para que los colaboradores puedan distraerse un poco sin embargo, se encuentra una falencia con respecto a las recompensas cuando cumplen sus metas, pues algunos no reciben esta, lo que genera un poco de disgusto, ya que bien se sabe que todos trabajan con entusiasmo, si al cumplir un logro hay una recompensa bien sea grande o pequeña, y esto además ayudaría a la empresa a tener mejores resultados.

Encuesta Liderazgo

Al analizar los resultados se observa que la mitad o casi la mitad de los encuestados ven a su líder como uno bueno, ya que en casi todas las circunstancias dichas el resultado es bueno, sin embargo, en algunas preguntas se puede observar cómo los colaboradores están divididos y esto puede deberse a que el líder en algunas áreas no permite que sus trabajadores colaboran en la toma de decisiones, pero otros dicen que si se les hace participe de esta ya que quienes saben más del área son ellos, por otro lado, otros trabajadores piensan que la comunicación no es buena pero otro porcentaje mayor a este dice que si existe buena comunicación. Lo que puede deducirse como una desigualdad en el ambiente laboral. No obstante, no hay que dejar de lado que la mayoría a pesar de todo se siente parte de un equipo.

Encuesta Emco

Con los resultados de esta encuesta se puede analizar que los colaboradores se encuentran por lo general satisfechos con las actividades que realizan dentro de la empresa, también

encuentran que se sienten realizados con el trabajo que ejercen. No obstante, se puede percibir que consideran que el clima laboral con referencia a los compañeros de trabajo a veces es bueno, en lo concerniente al jefe, consideran que, como casi nunca tiene dificultad en guiarlos tampoco les da la totalmente la libertad u oportunidad para solucionar un problema que esté relacionado con la actividad que realizan. Por otra parte, el jefe siempre los trata con respeto a todos, sin ningún tipo de actitud deshumanizada hacia los colaboradores. No obstante, se puede observar que existen desigualdades entre los estímulos que les otorga el jefe, esto debido a que algunos consideran que, si lo reciben, como otros en cambio en ocasiones no, por lo tanto, esto puede causar que los colaboradores no logren trabajar de la mejor manera posible.

Propuesta de estrategias

Teniendo en cuenta los resultados, se observan falencias mínimas que son: (a) pocos colaboradores reciben recompensa por su cumplimiento de metas., (b) desconfianza entre compañeros que hacen que la comunicación entre ellos sea mala., (c) Sobrecargo de trabajo., y (d) poca confiabilidad del jefe hacia sus colaboradores a la hora de dejarlos opinar sobre una solución o toma de decisión.

Por lo anterior se proponen estrategias para cada una de las falencias nombradas.: (a) en primer lugar se tiene que evitar el favoritismo y permitir que cada trabajador tenga oportunidad de ganarse esta recompensa, es decir, que se debe fomentar una competencia sana, para que así todos quieran participar de esta recompensa, lo que dará como resultado un mejor rendimiento laboral., (b) Fomentar actividades de confianza en espacios libres, pueden ser actividades básicas para que cada trabajador conozca más de su compañero y entablen conversaciones para dejar a un lado lo malo., (c) Distribuir mejor los horarios y el peso del trabajo, es decir que cada trabajador tenga el mismo peso que el otro, para un mejor rendimiento., y (d) Permitir la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, dejarlos aportar desde los conocimientos y habilidades que poseen, ya que ellos son quienes a la final saben de su área y están empapados del tema y lo que pasa día a día, esto permitirá una mejor comunicación y entendimiento de ambas partes del problema para así tener una mejor solución.

Conclusiones

Inversiones Merez S.A.S – GAMMA IPS, es una empresa dedicada al sector de la salud, una empresa con visión a consolidarse como la mejor en su género en la región, basándose en la mejor tecnología y el mejor equipo humano. Sin embargo, como toda empresa para poder conseguir esto se tiene que enfrentar con la realidad la cual es que, para tener el mejor talento humano y calidad en este servicio dentro de la organización todo tiene que estar funcionando bien. Es por esto, que para encontrar la mejor solución se realizó una consultoría enfocada al área de recursos humanos, conocida también como talento humano, lo que permitió hallar la falencia y determinar las estrategias adecuadas para cada error.

Además de aportarle recomendaciones y brindarle a la empresa las estrategias pertinentes, para nosotras como estudiantes el realizar esta consultoría nos permitió desarrollar nuestras destrezas en el ámbito laboral, también a demostrar nuestras habilidades aprendidas en lo teórico práctico que vimos durante la carrera de Negocios Internacionales.

Para finalizar esta práctica y oportunidad fue una experiencia realmente enriquecedora que nos permitió fortalecer nuestras aptitudes y habilidades en el clima laboral, así como también identificar nuestras fortalezas y debilidades, para mejorar y cada día ser mejores personas y profesionales.

Referencias

Acosta, J. H., Becerra, S. C., & Mejía, A. C. (2009). Las condiciones laborales de los profesionales de la salud a partir de la Ley 100 de 1993: evolución y un estudio de caso para Medellín. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 8, 109. Obtenido de <https://search-ebshost-com.crai>

[ustadigital.usantomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=47027044&lang=es](https://search-ebshost-com.crai)
&site=ehost-live.

Chavarro Cadena, J. (2018). Sistema de seguridad social integral (2a. ed.). *Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.*, 234. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/68948?page=244>

Chávez, A. M. (2005). Algunos Comentarios Sobre Aplicación Del Sistema De Seguridad Social Integral a Los Trabajadores Independientes. *Revista de Derecho*, 307. Obtenido de <https://search-ebshost-com.crai>
[ustadigital.usantomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=21850830&lang=es](https://search-ebshost-com.crai)
&site=ehost-live

Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión Estratégica Del Talento Humano en El Sector Salud De Ecuador. *Revista Orbis*, 108. Obtenido de <https://search-ebshost-com.crai>
[ustadigital.usantomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=148705498&lang=es](https://search-ebshost-com.crai)
&site=ehost-live.

Gamma I.P.S. (2013). *Gamma I.P.S Servicios Médicos Integrales*. Obtenido de <https://www.gammaips.net/>

Hattangadi, V. (2015). Theory X & Theory Y. *International Journal of Recent Research Aspects*, 20. Obtenido de <https://search-ebshost-com.crai>
[ustadigital.usantomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=115156541&lang=es](https://search-ebshost-com.crai)
&site=ehost-live.

I.P.S, G. (2018). *Gamma I.P.S Laboratorio Clínico Especializado*. Obtenido de [\[WtkY0H8q2tpHc2jDYkwo3as9fNGffBQLinip8hXlcTIKU7-2YrrB8Gk\]\(https://gammaweb.com.co/?fbclid=IwAR1-WtkY0H8q2tpHc2jDYkwo3as9fNGffBQLinip8hXlcTIKU7-2YrrB8Gk\)](https://gammaweb.com.co/?fbclid=IwAR1-</p></div><div data-bbox=)

Madero-Gómez, S. M., & Rachel Rodríguez -Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Revista CienciaUAT*, 96. Obtenido de <https://search-ebSCOhost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=131173331&lang=es&site=ehost-live>

McGregor, D. (2002). Theory X and Theory Y. *Workforce* (10928332). Obtenido de <https://search-ebSCOhost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=5826671&lang=es&site=ehost-live>

Roa Rojas, H. (2010). Ley 100 de 1993. *Ley 100 de 1993: compila, actualiza y comenta*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usta/69132?page=125>

Rodríguez Cornejo, A., & Del Pilar Cadena Afanador, L. (2012). Características de los casos juzgados en el Tribunal de Ética Médica de Santander, Colombia, desde la promulgación de la Ley 100 de 1993. *MedUNAB*, 138. Obtenido de <https://search-ebSCOhost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=91691337&lang=es&site=ehost-live>.

Rodríguez Mesa, R. (2017). Estudios sobre seguridad social. 62. Obtenido de <https://search-ebSCOhost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1612524&lang=es&site=ehost-live>.

Anexos

Diseño de actividades a Realizar

Primera Encuesta

Instrumentos

EMCO (Escala Multidimensional de Clima Laboral)

Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Los colaboradores se sienten satisfechos con sus actividades.					
2. Los colaboradores se sienten realizados en su trabajo.					
3. Dentro de la organización los colaboradores disfrutan realizando sus actividades.					
4. Los colaboradores realizan con desagrado sus actividades.					
5. Los colaboradores tienen la libertad para elegir cómo hacer sus actividades.					
6. Cada colaborador es libre de elegir como solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
7. A cada colaborador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.					

8. Los colaboradores se llevan bien entre ellos.					
9. En la organización hay compañerismo entre los colaboradores.					
10. Existe confianza entre los colaboradores para conversar cualquier tipo de problema.					
11. Cuando se incorpora alguien nuevo a la organización, los colaboradores de inmediato lo integran al equipo.					
12. Los colaboradores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.					
13. Los colaboradores unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
15. El jefe trata a su equipo de la manera más humana posible.					
16. El trato de los jefes hacia su equipo es con respeto.					
17. Los jefes brindan apoyo a su equipo en la realización de sus actividades, cuando lo requieren.					
18. El jefe trata con indiferencia a su equipo.					

<p>19. Dentro de la organización el jefe trata a los colaboradores de manera deshumanizada.</p>					
<p>20. La organización emplea incentivos para que los colaboradores realicen mejor sus actividades.</p>					
<p>21. Todos los colaboradores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.</p>					
<p>22. La organización otorga estímulos a los colaboradores para mejorar su desempeño.</p>					
<p>23. Existen distintas formas de recompensar a los colaboradores.</p>					
<p>24. Cada colaborador realiza sus actividades con entusiasmo.</p>					
<p>25. A los colaboradores les agrada realizar sus actividades.</p>					
<p>26. Los colaboradores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.</p>					
<p>27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.</p>					
<p>28. En la organización todos los colaboradores reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.</p>					

29. Al jefe se le dificulta guiar a su equipo para que estos cumplan con los objetivos de la organización.					
--	--	--	--	--	--

Segunda Encuesta

Liderazgo

Imagina que estás involucrado en cada una de las siguientes doce (12) situaciones. Cada situación plantea cuatro (4) acciones alternativas que tu líder podría realizar. Lee cuidadosamente cada ítem. Piensa acerca de lo que tu líder haría en cada circunstancia. Luego, encierra en un círculo la letra correspondiente a la elección de la acción que consideras que describe en forma más cercana el comportamiento de tu líder en la situación presentada. Encierra en un círculo sólo una elección.

SITUACIÓN	ACCIONES ALTERNATIVAS
1. Los miembros del equipo no están respondiendo en el último período a la conversación amistosa y a la obvia preocupación por su bienestar que tiene el líder. Su desempeño está declinando rápidamente.	A. Enfatizar la aplicación de procedimientos uniformes y la necesidad del cumplimiento de las tareas.
	B. Estar disponible para tener una conversación, pero no presionar por involucrarse.
	C. Hablar con los miembros del equipo y luego establecer metas a alcanzar.
	D. No intervenir intencionalmente.

<p>2. El desempeño observable del equipo está mejorando. El líder se ha estado asegurando que todos los miembros estén informados de sus responsabilidades y los estándares esperados de desempeño.</p>	<p>A. Establecer una interacción amistosa, pero continuar asegurándose que todos los miembros estén informados de sus responsabilidades y estándares esperados de desempeño.</p> <p>B. Tomar una acción no definida.</p> <p>C. Hacer lo que sea posible para que el equipo se sienta importante e involucrado.</p> <p>D. Enfatizar la importancia de los plazos y las tareas.</p>
<p>3. Los miembros del equipo son incapaces de resolver un problema por sí mismos. El líder los ha dejado normalmente solos. El desempeño y las relaciones interpersonales del grupo han sido buenas.</p>	<p>A. Trabajar con el equipo y juntos plantear la resolución del problema.</p> <p>B. Dejar que los miembros del equipo resuelvan el problema.</p> <p>C. Actuar rápida y firmemente para corregir y redirigir.</p> <p>D. Estimular a los miembros del equipo a trabajar en el problema y apoyarlos en sus esfuerzos.</p>
<p>4. Los miembros del equipo tienen un excelente historial de logros. El líder está considerando un cambio. El equipo reconoce la necesidad de cambios.</p>	<p>A. Permitir que el equipo se involucre en el desarrollo del cambio, pero sin ser demasiado directivo.</p>

	<p>B. Anunciar los cambios y luego implementarlos bajo supervisión estrecha.</p>
	<p>C. Permitir que el equipo formule sus propias directrices.</p>
	<p>D. Incorporar las recomendaciones del equipo, pero dirigiendo el cambio.</p>
<p>5. El desempeño del equipo ha estado decayendo durante los últimos meses, ya que los integrantes no se han preocupado por el logro de sus objetivos. La redefinición de roles y responsabilidades ha sido de utilidad</p>	<p>A. Permitir que el equipo formule su propia dirección.</p>
	<p>B. Incorporar las recomendaciones del equipo, pero ver que se cumplan los objetivos.</p>
	<p>C. Redefinir los roles y responsabilidades y supervisar cuidadosamente.</p>

<p>en el pasado. Ha sido necesario estarles recordando constantemente que realicen sus tareas a tiempo.</p>	<p>D. Permitir el involucramiento del equipo en la determinación de roles y responsabilidades, pero no siendo demasiado directivo.</p>
<p>6. El líder ha ingresado a una organización manejada en forma eficiente. El anterior líder tenía un control estricto sobre la situación. El líder quiere mantener una situación</p>	<p>A. Hacer lo que sea posible para que el equipo se sienta importante e involucrado.</p>

<p>productiva, pero le gustaría comenzar a humanizar el entorno.</p>	<p>B. Enfatizar la importancia de los plazos y las tareas.</p>
	<p>C. No intervenir intencionalmente.</p>
	<p>D. Lograr que el equipo se involucre en la toma de decisiones, pero ver que se cumplan los objetivos.</p>
<p>7. El líder está considerando el cambiar a una estructura que será nueva para su equipo. Los miembros del equipo han planteado sugerencias sobre los cambios requeridos. El equipo ha sido productivo y ha demostrado flexibilidad en sus operaciones.</p>	<p>A. Definir el cambio y supervisar adecuadamente.</p>
	<p>B. Participar con el equipo en el desarrollo del cambio, pero permitir que los miembros organicen la implementación.</p>
	<p>C. Estar dispuesto a hacer los cambios tal como son recomendados, pero mantener el control de su implementación.</p>
	<p>D. Evitar la confrontación; dejar las cosas solas.</p>
<p>8. El desempeño del equipo y las relaciones interpersonales son buenas, el líder se siente un tanto inseguro acerca de su falta de dirección del equipo.</p>	<p>A. Dejar al equipo solo.</p>
	<p>B. Analizar la situación con el equipo y a continuación, iniciar los cambios requeridos.</p>
	<p>C. Dar los pasos necesarios para dirigir al equipo hacia el trabajo en una forma bien definida.</p>

	<p>D. Brindar apoyo en la discusión de la situación con el equipo, pero no siendo demasiado directivo.</p>
<p>9. Al líder lo han designado para encabezar un proyecto (task force) que está fuera de tiempo para realizar las recomendaciones necesarias para un cambio. El equipo no tiene claras las metas a realizar. La asistencia a las reuniones ha sido baja y estas se han transformado más en encuentros sociales. Potencialmente ellos tienen el talento necesario para ayudar.</p>	<p>A. Dejar que el equipo resuelva sus problemas.</p> <p>B. Incorporar las recomendaciones del equipo, pero ver que se cumplan los objetivos.</p> <p>C. Redefinir las metas y supervisar cuidadosamente.</p> <p>D. Permitir que el equipo se involucre en el establecimiento de las metas, pero sin presionarlos.</p>
<p>10. El equipo de trabajo que normalmente es capaz de asumir responsabilidades, no está respondiendo a la nueva definición de estándares.</p>	<p>A. Permitir que el equipo se involucre en la redefinición de estándares, pero sin tomar el control.</p> <p>B. Redefinir los estándares y supervisar cuidadosamente.</p> <p>C. Evitar la confrontación no aplicando presión: dejar la situación sola.</p>

	<p>D. Incorporar las recomendaciones del equipo, pero ver que se cumplan los nuevos estándares.</p>
--	---

<p>11. El líder ha sido promovido a una nueva posición. El líder anterior no estaba involucrado en los asuntos del equipo. El equipo ha manejado adecuadamente sus tareas y dirección. Las relaciones interpersonales del equipo son buenas.</p>	<p>A. Dar los pasos necesarios para dirigir a los miembros del equipo hacia formas de trabajo bien definidas.</p>
	<p>B. Involucrar a los miembros del equipo en la toma de decisiones y reforzar las buenas contribuciones.</p>
	<p>C. Discutir el desempeño pasado con el equipo y luego examinar la necesidad de incorporar prácticas innovadoras.</p>
	<p>D. Continuar dejando al equipo solo.</p>
<p>12. Los últimos informes muestran que existen algunas dificultades internas entre los miembros del equipo. El equipo tiene un registro notable de logros. Los miembros han mantenido efectivamente las metas de largo plazo. Han trabajado en armonía durante el último año. Todos están bien calificados para las tareas.</p>	<p>A. Intentar una propia solución con los miembros del equipo y examinar la necesidad de introducir nuevas prácticas.</p>
	<p>B. Permitir que los miembros del equipo lo resuelvan por sí mismos.</p>
	<p>C. Actuar rápida y firmemente para corregir y redirigir.</p>
	<p>D. Participar en la discusión del problema brindando apoyo a los miembros del equipo.</p>

Tercera Encuesta

Formato encuesta clima organizacional

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

CALIFICACION	PUNTUACION
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	2
INDECISO AFIRMACION	3
PROBABLEMENTE SI	4
DEFINITIVAMENTE SI	5

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma					
2	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente					
3	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio					
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
5	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
6	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo					

7	Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo					
8	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo					
9	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo					
10	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo					
11	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo					
12	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.					
13	Existe colaboración entre los empleados de la empresa					
14	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.					
15	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.					
16	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.					
17	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas					
18	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este					
19	La información de interés es comunicada oportunamente					
20	Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.					
21	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.					
22	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo					
23	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión					

24	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.					
25	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.					